

**PENGARUH PEMBIAYAAN RAHN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN  
NASABAH PADA PEGADAIAN SYARIAH**

**(Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung)**



**Skripsi**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Dalam Ilmu  
Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Oleh**

**Depi Riski Amelia**

**Npm. 1451020030**

**Jurusan : Perbankan Syariah**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**

**1439 H/2018 M**

**PENGARUH PEMBIAYAAN RAHN TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN NASABAH PADA PEGADAIAN SYARIAH**

(Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung)

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam**



**Program Studi : Perbankan Syariah**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM  
NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**

**1440 H/2018 M**

## ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan di salah satu Pegadaian Syariah yang terletak di Kota Bandar Lampung yaitu Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung. Banyak masyarakat berminat untuk menjadi nasabah di pegadaian alasannya karena mereka membutuhkan uang dan mereka juga tidak ingin kehilangan kepemilikan atas barang yang mereka miliki. Oleh sebab itu, Kepuasan nasabah sangat diperhatikan disini dari kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi dan keamanan dalam penyimpanan barang yang digadaikan nasabah. Salah satu produk yang paling diminati nasabah di Pegadaian Syariah adalah pembiayaan *rahn*, pembiayaan *rahn* adalah produk jasa gadai yang berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah, dimana nasabah hanya akan dipungut biaya administrasi dan *ujrah* (biaya jasa simpan dan pemeliharaan barang jaminan).

Permasalahan dalam penelitian ini yaitu apakah akad *rahn*, barang jaminan, biaya pemeliharaan, dan sisa barang jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, kuesioner, buku-buku, serta literature yang lain. Teknik pengambilan sample yang digunakan adalah *Random Sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 87 responden. Teknik analisis data yang dilakukan ialah analisis regresi linier berganda dengan uji *t*, uji *f*, dan koefisien determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*) yang diolah melalui program SPSS versi 17.0 dengan taraf sign 5%. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukan bahwa akad *rahn* dan biaya pemeliharaan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3.856 > 1.989$ ) dan ( $3.805 > 1.989$ ). Barang jaminan dan Sisa barang jaminan tidak berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah dengan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $1.234 < 1.989$ ) dan ( $0.735 < 1.989$ ).

Akad *rahn*, barang jaminan, biaya pemeliharaan dan sisa barang jaminan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah, dengan nilai  $f_{hitung} \geq f_{tabel}$  ( $25.163 \geq 2.48$ ). Hasil koefisien dterminasi menunjukan 52.9%, variabel kepuasan nasabah dalam pembiayaan *rahn* dipengaruhi oleh akad *rahn*, barang jaminan, biaya pemeliharaan, sisa barang jaminan, sedangkan sisanya sebesar 47.1% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa barang jaminan dan sisa barang jaminan belum memenuhi tingkat kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi pembiayaan *rahn* di Pegadaian Syariah Way Halim.

Kata Kunci : Akad *Rahn*, Barang Jaminan, Biaya Pemeliharaan, Sisa Barang Jaminan, Pembiayaan *Rahn*, Pegadaian Syariah.





**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**Alamat : Jalan Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung tlp. (0721) 703260**

**PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi : PENGARUH PEMBIAYAAN RAHN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA PEGADAIAN SYARIAH (STUDI DI PEGADAIAN SYARIAH WAY HALIM BANDAR LAMPUNG)**

**Nama : DEPI RISKI AMELIA**

**NPM : 1451020030**

**Jurusan : PERBANKAN SYARIAH**

**DISETUJUI**

**Untuk dimunaqasahkan dan dipertahankan dalam sidang**

**Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**UIN Raden Intan Lampung**

**Pembimbing I**

**Budimansyah, S.Th., M.Kom.I**

**NIP.197072552002121001**

**Pembimbing II**

**Femei Purnamasari, S.E., M.Si**

**NIP.198405212015032004**

**Mengetahui**

**Ketua Prodi Perbankan Syariah**

**Ahmad Habibi, S.E., M.E**

**NIP. 197905142003121003**





**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**Alamat : Jalan Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame I Bandar Lampung tlp. (0721) 703260**

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul **“PENGARUH PEMBIAYAAN RAHN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA PEGADAIAN SYARIAH (Studi di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung)** disusun oleh **Depi Riski Amelia, NPM: 1451020030** Jurusan Perbankan Syariah, telah diujikan dalam sidang munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : **Kamis, 25 Oktober 2018**

**TIM MUNAQOSYAH**

**Ketua**

**: Drs.H.Nasrudin, M.Ag**

**Sekretaris**

**: Diah Mukminatul H, M.E.Sy**

**Penguji I**

**: H.Syamsul Hilal, M.Ag**

**Penguji II**

**: Budimansyah, M.Kom.I**

**Mengetahui,**  
**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Drs. Moh. Bahrudin, M.Ag**  
**NIP. 195808241989031003**





## MOTTO

بَعْضُكُمْ بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا  
تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ

عَلِيمٌ ٢٨٣

Artinya: Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barangsiapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Depag RI, Al Quran dan Terjemahan ( CV Diponegoro, Bandung, 2000) hal, 71

## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan penuh rasa syukur kehadiran Allah Wa Ta'ala,  
kupersembahkan skripsi ini kepada:

1. Ibuku tercinta (Nuroni) yang kuhormati, yang kusayangi, dan kubanggakan yang telah membesarkanku, merawatku, mendidikku dengan sepenuh hati, serta ketulusan atas limpahan doa untukku dan selalu memberikan dukungan material dan moril selama ini. Semoga selalu diberikan nikmat sehat, nikmat iman, dan rezeki yang berlimpah oleh Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Aamiin Allahumma aamiin.
2. Kakakku terkasih, Diki Kurnia Pratama, S.T. yang telah member motivasi serta dukungan materil dan moril sehingga penulis tidak merasa kesulitan menyelesaikan pendidikan ini.
3. Almamaterku tercinta UIN Raden Intan Lampung Fakultas Ekonomi dan Bisni Islam yang telah mendidik dan membimbingku.

## RIWAYAT HIDUP

Depi Riski Amelia merupakan anak kedua dari dua bersaudara, dari pasangan bapak Rohmad dan ibu Nuroni, yang dilahirkan ke dunia pada tanggal 25 Mei 1996 di Kota Bandar Lampung.

Pada tahun 2008 penulis telah menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 2 Tarahan. Pada tahun 2008 penulis melanjutkan pendidikan dan lulus pada tahun 2011 di Sekolah Menengah Pertama Negeri 30 Bandar Lampung. Selanjutnya pada tahun 2011 penulis melanjutkan pendidikan dan berhasil lulus pada tahun 2014 di Sekolah Menengah Kejuruan Utama Bandar Lampung.

Pada tahun 2014, setelah menyelesaikan pendidikan SMK, penulis langsung melanjutkan pendidikan tinggi Strata Satu (S1) di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah, dan berhasil menyelesaikan pendidikan tahun 2018.



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin. Tiada yang lebih layak selain rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pembiayaan Rahn Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Di Pegadain Syariah (Studi Kasus Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung)”. Shalawat salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya juga pata umat yang senantiasa istiqamah dijalan-Nya.

Peneliti menyadari dengan sepenuhnya bahwa tanpa adanya dorongan, bantuan, arahan, bimbingan, dan masukan dari berbagai pihak, maka skripsi ini tidak dapat terselesaikan. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti ingin menghaturkan rasa terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. Moh. Bahrudin, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
2. Bapak Ahmad Habibi, S.E., M.E. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
3. Bapak Budimamansyah, S. Th.I.,M.Kom.I sebagai pembimbing I atas segala masukan, arahan, kesabaran dan keikhlasan hati dalam membimbing dan mengarahkan selama penulisan skripsi ini.

4. Ibu Femei Purnamasari, S.E.,M.Si. selaku dosen tetap Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung sekaligus dosen pembimbing II atas segala bimbingan, saran, petunjuk, kesabaran serta keikhlasan hati dalam membimbing dan mengarahkan selama penulisan skripsi ini.
5. Pemimpin dan karyawan perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan perpustakaan umum UIN Raden Intan Lampung, serta Bapak dan Ibu dosen karyawan Fakultas dan Bisnis Islam Raden Intan Lampung.
6. Kepala Bagian dan Pegawai Pegadaian Syariah Way Halim yang telah memberikan kesempatan dan mengizinkan peneliti melaksanakan penelitian serta memberikan data yang peneliti butuhkan.
7. Keluarga besarku (Hi. Abdul Kosim) terkhusus untuk Alm.Nely Ermayani S.Pd. terimakasih telah memberikan motivasi, dorongan, dan mendoakanku selama masih bernafas dan sepupu-sepupuku yang aku sayangi.
8. Teman terbaikku yang selalu disisi baik suka maupun duka Qori Aulia S.E, Meutia Resky Oisina S.E, Yulia Dwi Anggraini S.E, Aulia Ramadhani S. Pd., Andini Dwi Lestari S.SI. yang selalu menyemangati, memotivasi, mendoakan, menasehati, memberi masukan serta meluangkan waktunya untuk membantu penelitian ini.

*Love you All!*



9. Teman baikku Rizky Amelia S.E, Meta Marciria S.E, Riska Aulia S.E, Nurul Azita S.E, Muhammad Chaly Andika, Nur Rahma Masda S.Si., Riska Agustina (acha), Novia Anggi Ramadani, Livia Violeta S.E, Putri Andini S.E, yang selalu memotivasi, menyemangati dan saling mendoakan, serta memberikan masukan kepada peneliti. Semoga Allah memudahkan kita dalam segala urusan. Aamiin Allahumma aamiin
10. Temen-teman Ku, Kak Fiedya Larasati S.Psi, Kak Athma, Silmi Maulida S. P.d, Sinta Prihatin Salim S.H, Dr.Rima Permata Sari, Radenmila, yang selalu menyemangati dalam penelitian ini dan menemani malam-malam dengan topic yang membuatku melupakan penatnya skripsi. *Thank you all!*
11. Teman-teman kelas PS A yang tidak dapat di sebutkan satu persatu terimakasih untuk 4 tahun bersama nya.
12. Teman KKN 67 Desa Cinta Mulya (Sandri, Rizki Tokek, Wicak, Rita Aryani, Intan, Fristella, Ika Saftri, Ana, Gita, Novi, Asmaiyah) terimakasih untuk kebersamaan nya pada masa itu.
13. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam pembuatan skripsi ini.

Semoga bantuan dari Bapak/Ibu/Saudari mendapatkan balasan dan kberkahan dari Allah SWT. Aamiin Allahumma aamiin.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal itu tidak lain karena keterbatasan waktu, dan kemampuan yang dimiliki dalam menulis skripsi ini. Peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Aamiin Yaa Rabbal'Alamiin.

Bandar Lampung,

Depi Riski Amelia

1451020030





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABLE .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Penegasan Judul .....	1
B. Alasan Memilih Judul .....	3
C. Latar Belakang Masalah .....	4
D. Batasan Masalah .....	9
E. Rumusan Masalah .....	10
F. Tujuan Penelitian .....	10
G. Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Pegadaian Syariah .....	13
1. Sejarah Pegadaian Syariah .....	13
2. Pengertian Pegadaian Syariah .....	14
3. Mekanisme Operasional Pegadaian Syariah .....	16
4. Produk Pegadaian Syariah .....	18

a. Produk Pembiayaan .....	18
b. Layanan Jasa .....	19
B. Pembiayaan	
1. Pengertian Pembiayaan .....	21
2. Unsur Pembiayaan .....	21
3. Dasar Hukum Pembiayaan .....	22
4. Jenis-Jenis Pembiayaan .....	23
5. Pengertian <i>Rahn</i> .....	24
6. Dasar Hukum <i>Rahn</i> .....	26
7. Rukun dan Syarat Akad <i>Rahn</i> .....	28
C. Kepuasan Nasabah	
1. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	31
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah .....	32
3. Mengukur Kepuasan Nasabah .....	33
D. Penelitian Terdahulu .....	35
E. Kerangka Pemikiran .....	40
F. Hubungan Antara Variabel dan Hipotesis .....	41

### **BAB III METODE DAN TEKNIK PENELITIAN**

A. Jenis Dan Sifat Penelitian .....	45
B. Sumber Data Penelitian .....	46
C. Waktu dan Tempat Penelitian .....	47
D. Populasi dan Sampel .....	47
E. Metode Pengumpulan Data .....	49
F. Definisi Variabel Penelitian .....	50
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	52
1. Statistik Deskriptif .....	52
2. Uji Validitas .....	53
3. Uji Reliabilitas .....	53
4. Uji Asumsi Klasik .....	54
5. Uji Hipotesis .....	54



H. Alat Analisis .....	57
------------------------	----

#### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	58
B. Gambaran Umum Responden .....	68
C. Gambaran Jawaban Responden .....	73
D. Hasil Analisis Data .....	80
1. Uji Validitas .....	80
2. Uji Reliabilitas .....	82
3. Uji Asumsi Klasik .....	83
a. Uji Normalitas .....	83
4. Uji Hipotesis .....	84
a. Analisis Regresi Linier berganda .....	84
b. Uji Parsial (Uji t) .....	87
c. Uji Koefisien Dertiminasi ( $R^2$ ) .....	88
d. Uji Simultan (Uji F) .....	90
E. Pembahasan .....	91

#### **BAB V PENETUP**

A. Kesimpulan .....	97
B. Saran .....	98

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Perkembangan jumlah nasabah pembiayaan dilihat dari semua produk yang ada di Pegadaian Syariah Way Halim pada tahun 2016-2018 .....	8
Tabel 3	Variabel, Definisi Operasional, Indikator .....	52
Tabel 4.2.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	68
Tabel 4.2.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Agama .....	69
Tabel 4.2.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	69
Tabel 4.2.4	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir .....	70
Tabel 4.2.5	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	71
Tabel 4.2.6	Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Waktu Menjadi Nasabah di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung .....	72
Tabel 4.3.1	Deskripsi Jawaban Responden Tentang Akad Rahn .....	73
Tabel 4.3.2	Deskripsi Jawaban Responden Tentang Barang Jaminan .....	74
Tabel 4.3.3	Deskripsi Jawaban Responden Tentang Biaya Pemeliharaan .....	76
Tabel 4.3.4	Deskripsi Jawaban Responden Tentang Sisa Barang Jaminan .....	77
Tabel 4.3.4	Deskripsi Jawaban Responden Tentang Kepuasan Nasabah .....	79
Tabel 4.4.1	Hasil Uji Validitas .....	81
Tabel 4.4.2	Hasil Uji Realibilitas .....	82
Tabel 4.4.3	Hasil Uji Normalitas .....	82
Tabel 4.4.4	Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	85
Tabel 4.4.5	Hasil Uji t .....	87
Tabel 4.4.6	Hasil Uji $R^2$ .....	88
Tabel 4.4.7	Hasil Uji F .....	90





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Skema Kerangka Pemikiran .....	40
Gambar 4.1	Organisasi Pegadaian Syariah Unit Way Halim .....	63



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Izin Riset
- Lampiran 2 : Angket/ Kuesioner
- Lampiran 3 : Data Penelitian
- Lampiran 4 : Hasil Analisis Karakteristik Responden
- Lampiran 5 : Daftar Jawaban Responden
- Lampiran 6 : Uji Validitas dan Uji Rentabilitas
- Lampiran 7 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 : Output Regresi Linear Berganda
- Lampiran 9 : SK Pembimbing
- Lampiran 10 : Berita Acara Seminar Proposal
- Lampiran 11 : Berita Acara Munaqosah
- Lampiran 12 : Blangko Konsultasi
- Lampiran 13 : Dokumentasi



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Penegasan Judul

Sebelum melangkah pada pembahasan selanjutnya, penulis akan terlebih dahulu menjelaskan arti dan maksud dari istilah-istilah yang terdapat dalam judul penelitian ini guna mempertegas pokok bahasan dan diharapkan tidak akan menimbulkan pemahaman yang berbeda dengan apa yang penulis maksudkan. Adapun judul dari penelitian ini adalah **"Pengaruh Pembiayaan Rahn Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung)".** Adapun istilah-istilah yang perlu mendapat penjelasan adalah sebagai berikut:

1. **Pengaruh** dalam istilah penelitian disebut dengan akibat asosiatif yaitu suatu penelitian yang mencari atau bertautan nilai antara satu variabel dengan variabel yang lain.<sup>1</sup>
2. **Pembiayaan** adalah aktivitas pegadaian syariah dalam menyalurkan dananya kepada pihak nasabah yang membutuhkan dana. Penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan didasarkan pada kepercayaan yang diberikan oleh pemilik dana kepada pengguna dana.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Sugiono, *Penelitian Administratif*, Alfa Beta(Bandung: 2001), hal 7

<sup>2</sup> Ismail, *Perbankan Syariah* (Surabaya: PT Kharisma Putra Utama, 2016), hal



3. **Rahn** adalah menahan salah satu harta milik seseorang (peminjam) sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis. Dengan demikian pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya.<sup>3</sup>
4. **Kepuasan nasabah** adalah sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen (nasabah) dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.<sup>4</sup>
5. **Pegadaian Syariah** adalah lembaga keuangan yang menyediakan transaksi pembiayaan dan jasa gadai berdasarkan prinsip syariah Islam. Dalam perkembangannya, Pegadaian Syariah tidak hanya menyediakan produk berbasis gadai, namun pembiayaan jenis lainnya yang juga dijalankan berdasarkan prinsip syariah.

Berdasarkan uraian diatas, maka yang dimaksud dengan judul skripsi ini adalah pengaruh pembiayaan rahn terhadap tingkat kepuasan nasabah pada pegadaian syariah yang dilakukan di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung penelitian ini diharapkan menjadi solusi bagi masyarakat yang membutuhkan dana cepat dan proses yang mudah sehingga menjadi kepuasan tersendiri saat mereka sudah menjadi nasabah.

---

<sup>3</sup>Muhammad, *Lembaga Ekonomi Syariah* (Jogjakarta: Graha Ilmu, 2007), hal 64

<sup>4</sup>Walker, *Managing Customer Dissatisfaction Through effective Complaint Management System* (Journal of Management Strategy, 2001), hal 35

## **B. Alasan Memilih Judul**

### **1. Secara Objektif**

Pembiayaan Rahn ini sangat menarik untuk diteliti. Hal ini mengingat banyak masyarakat yang berminat untuk menjadi nasabah di Pegadaian Syariah Way Halim, karena kebutuhan manusia yang semakin beragam membuat masyarakat dituntut agar tidak terlepas dari uang sebagai alat pemenuhannya. Oleh sebab itu masyarakat berfikir bahwa saat mereka sedang membutuhkan uang mereka hanya tinggal pergi ke Pegadaian Syariah dan memberikan jaminan setelah itu mereka akan dengan cepat mendapatkan uang seperti yang mereka inginkan. Sedangkan saat itu mereka belum memahami tentang penerapan ataupun prosedur yang telah ditetapkan oleh Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung.

### **2. Secara Subjektif**

Memberikan pengetahuan bagi penulis maupun pembaca tentang pembiayaan rahn yang ada di Pegadaian Syariah, serta memberikan penambahan dan pengembangan wawasan, sehingga akan menambah pengetahuan mengenai pembiayaan rahn yang ada di Pegadaian Syariah.

Literatur yang dibutuhkan tersedia di Perpustakaan. Pokok bahasan penelitian ini sesuai dengan disiplin ilmu yang penulis pelajari di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah UIN Raden Intan Lampung

### C. Latar Belakang Masalah

Perkembangan produk-produk berbasis syariah kian marak di Indonesia, tidak terkecuali pegadaian. Perum Pegadaian merupakan lembaga pembiayaan yang dikelola oleh pemerintah yang kegiatan utamanya melaksanakan penyaluran uang pinjaman atau pembiayaan atas dasar hukum gadai. Penyaluran uang pinjaman tersebut dilakukan dengan cara yang mudah, cepat, aman dan hemat sehingga tidak memberatkan bagi masyarakat yang melakukan pinjaman dan tidak menimbulkan masalah yang baru bagi peminjam setelah melakukan pinjaman di pegadaian.

Berkembangnya lembaga keuangan syariah di Indonesia saat ini didukung oleh kondisi penduduk Indonesia yang mayoritas beragama Islam dengan alasan bahwa pegadaian syariah atau lembaga keuangan syariah lainnya lebih aman untuk melakukan transaksi karena semua dasar dan hukumnya berlandaskan pada hukum Islam. Dengan begitu semakin banyak pula penawaran yang dilakukan oleh lembaga keuangan syariah perbankan maupun non bank untuk menarik minat dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah. Terkadang sebagian masyarakat mengalami kesulitan dalam memperoleh dana tunai. Untuk mengatasi kesulitan tersebut, di mana kebutuhan dana dapat dipenuhi tanpa kehilangan barang-barang berharga, maka masyarakat dapat menjaminkan barang-barangnya ke lembaga pembiayaan atau perbankan. Barang yang dijaminkan tersebut



pada waktu tertentu dapat ditebus kembali setelah masyarakat melunasi pinjamannya. Kegiatan menjaminkan barang-barang berharga untuk memperoleh sejumlah uang dan dapat ditebus kembali setelah jangka waktu tertentu disebut dengan usaha gadai.

Gadai merupakan salah satu bentuk perjanjian hutang-piutang, yang mana untuk suatu kepercayaan dari orang yang berpiutang, maka orang yang berhutang menggadaikan barangnya sebagai jaminan terhadap utangnya tersebut. Barang jaminan tetap menjadi hak atau milik orang yang menggadaikan (orang yang berhutang), akan tetapi barang tersebut dalam penguasaan oleh penerima gadai (yang berpiutang).

Secara umum pengertian *rahn* adalah kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara *rahn* dengan *murtahin*.<sup>5</sup> Masyarakat tidak perlu khawatir kehilangan barang-barang berharganya dengan sistem *rahn*, karena barang hanya berfungsi sebagai jaminan. Jumlah uang yang diinginkan dapat disesuaikan dengan harga barang yang dijaminkan. Sekarang ini, gadai tidak hanya dilakukan oleh perum pegadaian, ada juga yang dilakukan oleh perbankan syariah (BRI Syariah, Mandiri Syariah, Muamalat) dalam salah satu produknya yaitu *rahn*.

---

<sup>5</sup> Kashmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Rajawali Press, 2008) hal 262

Melalui Akad *Rahn* nasabah menyerahkan barang yang akan digadaikan dan kemudian Pegadaian Syariah menyimpan atau merawat ditempat yang telah disediakan. Akibat yang timbul dari proses penyimpanan adalah timbul biaya atas jasa pengelolaan *mahrnun*, yaitu biaya yang diambil untuk biaya penitipan tempat, pengamanan dan pemeliharaan *mahrnun* milik *rahin* selama digadaikan. atas dasar ini dibenarkan bagi Pegadaian Syariah mengenakan biaya penitipan sewa tempat kepada nasabah.

Untuk itu pegadaian syariah sebagai salah satu badan usaha milik negara juga harus memiliki kinerja yang lebih baik. Jika kalau sampai ada beberapa pegadaian syariah yang kurang mampu baik dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya tidak menutup kemungkinan citra pegadaian syariah secara umum menjadi jelek. Situasi yang demikian tentunya akan sangat merugikan. Pelayanan yang kurang baik menyebabkan keengganan nasabah untuk terus menerus menjadi nasabah, mereka cenderung beralih ke perusahaan lain yang bisa memenuhi apa yang menjadi harapannya. Untuk dapat memenangkan persaingan, pegadaian harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Pada dasarnya kepuasan nasabah mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.<sup>6</sup> Dan hakikatnya kepuasan nasabah merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya

---

<sup>6</sup>Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction* (Gramedia Pustaka, Jakarta, 2000), hal 23

dapat memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan nasabah.

Kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Hal ini berarti jika kinerja di bawah harapan nasabah akan merasa tidak puas begitu pula sebaliknya jika kinerja sama dengan yang diharapkan maka nasabah akan merasa puas.

Banyak masyarakat berminat untuk menjadi nasabah di pegadaian alasannya karena mereka membutuhkan uang dan mereka pun tak ingin kehilangan kepemilikan atas barang yang mereka miliki. Jika mereka menggadaikan barangnya, mereka tetap mendapatkan uang dan mereka tidak akan kehilangan kepemilikan atas barang yang mereka miliki. Namun, jika mereka menjual barang yang mereka miliki, mereka akan mendapat uang namun mereka kehilangan kepemilikan atas barang tersebut.


Produk gadai yang diterbitkan oleh Pegadaian Syariah Way Halim begitu banyak dari jaminan benda-benda bergerak, surat berharga, gadai emas dan lain-lain yang menjadi pilihan masyarakat. Masyarakat yang membutuhkan uang atau dana cepat dengan proses yang mudah, mereka menjaminkan barang yang mereka miliki ke salah satu



Pegadaian yang ada di Bandar Lampung yaitu Pegadaian Syariah Way Halim.

Secara ringkas perkembangan jumlah nasabah pembiayaan rahn dilihat dari semua produk yang ada di Pegadaian Syariah Way Halim pada tahun 2016-2017.

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan jumlah nasabah pembiayaan dilihat dari semua produk yang ada di Pegadaian Syariah Way Halim pada tahun 2016-2017<sup>7</sup>**



Tahun	2016	2017
Arrum Haji	-	3
Rahn	290	355
Tabungan Emas	12	12
Amanah	1	12

Dari data di atas menunjukkan bahwa perkembangan jumlah nasabah pembiayaan di dalam produk *Rahn* mengalami kenaikan dari tahun 2016-2017, produk *rahn* yang paling banyak diminati di pegadaian syariah way halim. Yang dimaksud *Rahn* (Gadai) adalah menahan salah satu harta milik si peminjam atas pinjaman yang diterimanya.

---

<sup>7</sup> Sumber : Pegawai Pegadaian Syariah Way Halim

Pada umumnya nasabah selalu mengharapkan kebutuhan dapat dilayani secara tepat, efisien, tanggap dan perilaku yang sopan, serta penuh senyum dari pihak pegadaian syariah.

Berdasarkan latarbelakang ini, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan tersebut dengan mengambil judul **"PENGARUH PEMBIAYAAN RAHN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DI PEGADAIAN SYARIAH"**

#### **D. Batasan Masalah**

Pembiayaan Rahn dalam penelitian ini dilihat dari 4 Indikator :

1. Shighat (Ijab dan Qobul) adalah akad yang dilakukan oleh dua belah pihak dalam melakukan sebuah perjanjian.
2. Marhun (Barang yang dijadikan Jaminan) adalah barang yang sah untuk diperjual belikan.
3. Biaya Pemeliharaan adalah barang gadai menjadi tanggungan pegadai dengan alasan bahwa barang tersebut dari penggadai dan tetap merupakan miliknya. Besar ongkos didasarkan pada pengeluaran yang diperlukan.
4. Marhun Bih (Hutang) adalah suatu hak yang karenanya barang gadai diberikan sebagai jaminan.

### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan permasalahan yang akan dipecahkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Akad Rahn Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung?
2. Bagaimana Pengaruh Barang Jaminan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung?
3. Bagaimana Pengaruh Biaya Pemeliharaan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung?
4. Bagaimana Pengaruh Sisa Barang Jaminan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung?

### F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh akad rahn terhadap tingkat kepuasan nasabah di pegadaian syariah way halim Bandar lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh barang jaminan terhadap tingkat kepuasan nasabah di pegadaian syariah way halim Bandar lampung.

3. Untuk mengetahui pengaruh biaya pemeliharaan terhadap tingkat kepuasan nasabah di pegadaian syariah way halim Bandar lampung.
4. Untuk mengetahui pengaruh sisa barang jaminan terhadap tingkat kepuasan nasabah di pegadaian syariah way halim Bandar lampung.

#### **G. Manfaat Penelitian**

Hal penting dari sebuah penelitian adalah kemanfaatan yang dapat dirasakan atau diterapkan setelah terungkapnya hasil penelitian. Adapun kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitan ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang pegadaian syariah sebagai salah satu bagian dari ekonomi Islam

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Lembaga Pegadaian Syariah**

Untuk bias digunakan sebagai bahan pertimbangan melihat nasabah dan menjadikan nasabah sebagai mitra kerja yang saling menguntungkan dan sesuai dengan syariat islam.

###### **b. Bagi Penulis**

Tulisan ini memberikan manfaat bagi penulis berupa pemahaman yang lebih mendalam lagi mengenai pegadaian



syariah khususnya tentang pengaruh pembiayaan rahn terhadap tingkat kepuasan nasabah, serta memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi Perbankan Syariah.

c. Bagi Akademisi

Diharapkan dapat memberikan pemahaman lebih terhadap pentingnya mengetahui pengaruh pembiayaan rahn terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam pegadain syariah.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Pegadaian Syariah

##### 1. Sejarah Pegadaian Syariah di Indonesia

Pegadaian merupakan salah satu lembaga keuangan bukan bank di Indonesia yang mempunyai aktifitas pembiayaan kebutuhan masyarakat, baik bersifat produktif maupun konsumtif, dengan menggunakan hukum gadai. Adanya Pegadaian dimulai pada zaman penjajahan Belanda (VOC) dimana pada saat itu tugas Pegadaian adalah membantu masyarakat untuk meminjamkan uang dengan jaminan gadai. Pada mulanya usaha ini dijalankan oleh pihak swasta, namun dalam perkembangan selanjutnya usaha Pegadaian ini diambil alih oleh pemerintah Hindia Belanda.

Kemudian dijadikan Perusahaan Negara, menurut undang-undang pemerintah Hindia Belanda pada waktu itu dengan status Dinas Pegadaian. Di zaman kemerdekaan, pemerintah Republik Indonesia mengambil alih usaha Dinas Pegadaian dan mengubah status Pegadaian menjadi Perusahaan Negara (PN) Pegadaian berdasarkan undang-undang No. 19 PP. 1960. Pada tanggal 11 maret 1969 berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No. 7 tahun 1969 Perusahaan Negara Pegadaian berubah menjadi Perusahaan Jawatan. Kemudian, pada tanggal 10 April 1990 berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1990 Perjan Pegadaian berubah menjadi Perusahaan Umum (Perum)

Pegadaian. Pada tanggal 1 April 2012 tepat dihari jadinya yang ke 111 Pegadaian menjadi lembaga keuangan milik BUMN dan berubah status menjadi Persero. Pemikiran selama ini Pegadaian sangat identik dengan kesusahan atau kesengsaraan, tidak heran bila yang datang ke sana umum berpenampilan lusuh dengan wajah tertekan. Akan tetapi, belakangan ini PT Pegadaian mulai bersolek dan membanguncitra baru melalui berbagai media, termasuk media televisi, dengan motto barunya, "Mengatasi Masalah Tanpa Masalah. Perubahan yang dilakukan Pegadaian tidak hanya dengan mendirikan outlet Pegadaian di seluruh Indonesia tetapi juga inovasi terhadap produk-produknya.

## 2. Pengertian Pegadaian Syariah

Menurut UU Perdata pasal 1150, gadai adalah suatu hak yang diperoleh seseorang yang mempunyai piutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seorang yang berhutang atau oleh seorang lain atas dirinya, dan yang memberikan kekuasaan kepada orang yang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan dari pada orang yang berpiutang lainnya, dengan pengecualian biaya yang telah dikeluarkan, untuk menyelamatkan setelah barang itu digadaikan, dan biaya-biaya yang mana harus didahulukan.

Menurut istilah bahasa Arab, gadai diistilahkan dengan *al rahn* berarti *altnsubut* dan *al-habs* yaitu penetapan dan penahanan.

Pegadaian syariah adalah pegadaian yang dalam menjalankan operasionalnya berpegang kepada prinsip syariah. Payung hukum gadai syariah dalam hal pemenuhan prinsip-prinsip syariah berpegang pada Fatwa DSN-MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 tanggal 26 Juni 2002 tentang rahn yang menyatakan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk rahn diperbolehkan, dan Fatwa DSN MUI No. 26/DSN-MUI/III/2002 tentang gadai emas. Sedangkan dalam aspek kelembagaan tetap menginduk kepada Peraturan Pemerintah No. 10 tahun 1990 tanggal 10 April 1990.<sup>8</sup> Pegadaian Syariah merupakan sebuah lembaga yang relatif baru di Indonesia. Konsep operasional pegadaian syariah mengacu pada sistem administrasi modern, yaitu asas rasionalitas, efisiensi, dan efektivitas yang diselaraskan dengan nilai Islam.<sup>9</sup> Sebagaimana halnya Institusi yang berlabel Islam, maka landasan konsep Pegadaian Islam juga mengacu kepada Islam yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadis. Usaha gadai memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Terdapat barang-barang berharga yang digadaikan
- b. Nilai jumlah pinjaman tergantung nilai barang yang digadaikan
- c. Barang yang digadaikan dapat ditebus kembali

---

<sup>8</sup> Andri Soemitra, *Op.Cit*, hal 389

<sup>9</sup> *Ibid*, hal 393



### 3. Mekanisme Operasional Pegadaian Syariah

Berjalannya perjanjian gadai sangat ditentukan oleh banyak hal. Antara lain adalah subyek dan obyek perjanjian gadai. Subyek perjanjian gadai adalah *rahin* (yang menggadaikan barang) dan *murtahin* (yang menahan barang gadai). Obyeknya ialah *marhun* (barang gadai) dan utang yang diterima *rahin*.

Menurut beberapa fugoha, mengenai prinsip-prinsip syari'ah yang dibuatacuan dalam operasi Pegadaian Syari'ah, yaitu ditinjau dari: kedudukan barang gadai, pemanfaatan barang gadai, risiko atas kerusakan barang gadai, pemeliharaan barang gadai, kategori barang gadai, akad gadai, hak gadai atas harta peninggalan, pembayaran atau pelunasan utang gadai serta prosedur pelelangan barang gadai.

Kedudukan barang gadai merupakan suatu amanah yang dipercayakan kepadanya oleh pihak pegadaian. *Murtahin* hanya berhak menahan barang gadai, tetapi tidak berhak menggunakan atau memanfaatkan hasilnya. Jika barang gadai rusak atau hilang disebabkan oleh kelalaian *murtahin*, maka *murtahin* menanggung resiko, memperbaiki kerusakan atau mengganti yang hilang.

Biaya pemeliharaan barang gadai menjadi tanggungan penggadai dengan alasan bahwa barang tersebut berasal dari penggadai dan tetap merupakan miliknya. Besarnya ongkos didasarkan pada pengeluaran yang nyata-nyata diperlukan.

Jenis barang yang dapat digadaikan sebagai jaminan adalah semua jenis barang bergerak dan tak bergerak yang memenuhi syarat, yaitu: benda bernilai menurut hukum syara', benda berwujud pada waktu perjanjian terjadi, benda diserahkan seketika kepada *murtahin*.

Berdasarkan penjelasan di atas, mengenai bolehnya untuk beroperasi pegadaian syari'ah dan beberapa penjelasan para ulama mengenai prinsip-prinsip syari'ah dalam mekanisme operasi pegadaian syari'ah, maka DSN (Dewan Syari'ah Nasional) memandang perlu menetapkan fatwa untuk dijadikan pedoman untuk *rahn* (menahan barang sebagai jaminan atas hutang) sesuai prinsip-prinsip syari'ah, dengan tujuan untuk dijadikan pedoman bagi umat Islam pada umumnya dan bagi kalangan praktisi ekonomi syari'ah pada khususnya *murtahin*, yaitu sebagai berikut:

- a. *Murtahin* (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan *marhun* (barang) sampai hutang *rahin* (yang menyerahkan barang dilunasi).
- b. *Marhun* dan manfaatnya tetap menjadi milik *rahin*. Pada prinsipnya, *marhun* tidak boleh dimanfaatkan oleh *murtahin* kecuali seizin *rahin*. Dengan tidak mengurangi nilai *marhun* dan pemanfaatannya itu sekedar pengganti biaya pemeliharaan dan perawatannya.
- c. Pemeliharaan dan penyimpanan *marhun* pada dasarnya menjadi kewajiban *rahin*, namun dapat dilakukan juga oleh *murtahin*,

sedangkan biaya dan pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi kewajiban *rahin*.

- d. Besar biaya pemeliharaan dan penyimpanan *marhun* tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman.
- e. Penjualan *marhun*: pertama, apabila jatuh tempo, *murtahin* harus memperingati *rahin* untuk segera melunasi hutangnya. Kedua, apabila *rahin* tetap tidak dapat melunasi hutangnya, maka *marhun* dijual paksa atau dieksekusi melalui lelang sesuai syari'ah. Ketiga, hasil penjualan *marhun* digunakan untuk melunasi hutang, biaya pemeliharaan dan penyimpanan yang belum dibayar serta biaya penjualan. Keempat, kelebihan hasil penjualan menjadi milik *rahin* dan kekurangannya menjadi kewajiban *rahin*.<sup>10</sup>

#### 4. Produk Pegadaian Syariah

Produk yang dapat ditawarkan oleh gadai syariah kepada masyarakat, yaitu antara lain :

- a. Produk Pembiayaan

##### 1) AR RAHN

*Rahn* adalah sistem pinjaman yang mudah dan praktis untuk memenuhi kebutuhan dana dengan sistem gadai sesuai

---

<sup>10</sup> Dewan Syariah Nasional MUI, Himpunan Fatwa Keuangan Syariah (Jakarta: Erlangga, 2014), hal. 739

syariah dengan barang jaminan berupa emas, perhiasan, berlian, elektronik dan kendaraan bermotor.<sup>11</sup>

2) ARRUM (Ar-Rahn untuk Usaha Mikro)

ARRUM adalah skim pinjaman berprinsip syariah bagi para pengusaha Mikro dan Kecil untuk keperluan pengembangan usaha dengan system pengembalian secara angsuran dan menggunakan jaminan BPKB motor / mobil.<sup>12</sup>

3) MULIA (Murabahah Logam Mulia untuk Investasi Abadi)

Logam mulia atau emas mempunyai berbagai aspek yang menyentuh kebutuhan manusia disamping memiliki nilai estetik yang tinggi juga merupakan jenis investasi yang nilainya stabil, likuid, dan aman secara riil.<sup>13</sup>

4) AMANAH (Pembiayaan Kepemilikan Kendaraan Bermotor)

Pembiayaan AMANAH dari Pegadaian Syariah adalah pembiayaan berprinsip syariah kepada pegawai negeri sipil dan karyawan swasta atau pengusaha mikro untuk memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran.

b. Layanan Jasa

1) Pemberian pinjaman/pembiayaan

Pembiayaan atas dasar hukum gadai syariah berarti mensyaratkan pemberian pinjaman atas dasar penyerahan

---

<sup>11</sup> Muhammad Habiburahim, Op.cit.hal 252

<sup>12</sup> *Ibid*, hal 250

<sup>13</sup> *Ibid*, hal 252



barang bergerak oleh rahin. Konsekuensinya bahwa jumlah pinjaman yang diberikan kepada masing peminjam sangat dipengaruhi oleh nilai barang bergerak dan tidak bergerak yang akan digadaikan.<sup>14</sup>

## 2) Penaksir nilai barang

Jasa ini dapat diberikan gadai syariah karena perusahaan ini mempunyai peralatan taksir, serta petugas yang berpengalaman dan terlatih dalam menaksir nilai suatu barang yang akan digadaikan. Pada dasarnya, barang yang akan ditaksir berupa barang bergerak dan tidak bergerak yang dapat digadaikan. Atas jasa penaksiran yang diberikan, gadai syariah memperoleh penerimaan dari pemilik barang berupa ongkos penaksiran barang.

## 3) Jasa Titipan (*ijarah*)

Pegadaian syariah juga menerima titipan barang dari masyarakat berupa surat-surat berharga seperti sertifikat tanah, ijazah, motor. Fasilitas ini diberikan bagi mereka yang ingin melakukan perjalanan jauh dalam waktu yang relatif lama atau karena penyimpanan di rumah dirasakan kurang aman. Atas jasa penitipan tersebut, gadai syariah memperoleh penerimaan dari pemilik barang berupa ongkos penitipan.

---

<sup>14</sup> *Ibid*, hal 246

## B. Pembiayaan

### 1. Pengertian Pembiayaan

Pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank/ non bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.<sup>15</sup>

Pembiayaan merupakan aktifitas lembaga keuangan syariah dalam menyalurkan dana kepada pihak lain selain lembaga keuangan berdasarkan prinsip syariah. Penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan didasarkan pada kepercayaan yang diberikan oleh pemilik dana kepada pengguna dana.<sup>16</sup>

### 2. Unsur Pembiayaan

Pembiayaan pada dasarnya diberikan atas dasar kepercayaan. Dengan demikian, Pemberian pembiayaan adalah pemberian kepercayaan. Hal ini berarti prestasi yang diberikan benar-benar harus diyakini dapat dikembalikan oleh penerima pembiayaan sesuai dengan waktu dan syarat-syarat yang disepakati bersama. Berdasarkan hal ini unsur-unsur dalam pembiayaan yaitu meliputi:<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> Kasmir, Bank dan lembaga keuangan lainnya (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2013), hal 85

<sup>16</sup> Ismail, Perbankan Syariah (Jakarta: Kencana, 2011), hal 105

<sup>17</sup> Ismail, Perbankan Syariah (Jakarta: Kencana, 2011), hal 107

- a. Lembaga keuangan, yaitu badan usaha yang memberi pembiayaan kepada pihak lain yang membutuhkan dana.
- b. Kepercayaan, yaitu keyakinan dari si pemberi pinjaman bahwa si penerima pinjaman akan mengembalikan pinjaman yang diterimanya sesuai dengan jangka waktu dan syarat-syarat yang disetujui oleh kedua belah pihak.
- c. Akad, yaitu suatu kontrak perjanjian atau kesepakatan yang dilakukan antara lembaga keuangan dan pihak nasabah/ mitra.
- d. Jangka waktu, yaitu masa pengembalian pinjaman yang telah disepakati.
- e. Risiko, yaitu adanya suatu tenggang waktu pengembalian akan menyebabkan suatu resiko tidak tertagihnya pembiayaan (non performing loan).
- f. Balas jasa, merupakan keuntungan atas pemberian suatu pinjaman, jasa tersebut yang biasa kita kenal dengan bagi hasil atau margin.

### 3. Dasar Hukum Pembiayaan

Dalam surat Q.S An-nisa:4: 29: berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً

عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ٢٩

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan

janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.<sup>18</sup>

#### 4. Jenis-Jenis Pembiayaan

Adapun jenis-jenis pembiayaan dapat dikelompokkan menurut beberapa aspek:

a. Pembiayaan menurut sifat penggunaannya, dapat dibagi menjadi dua hal berikut:

1) Pembiayaan produktif, yaitu ditujukan untuk memenuhi kebutuhan produktif dalam arti luas, yaitu untuk peningkatan usaha, baik usaha produksi, perdagangan, maupun investasi.

2) Pembiayaan konsumtif, yaitu pembiayaan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumen, yang akan habis digunakan untuk memenuhi kebutuhan.<sup>19</sup>

b. Pembiayaan menurut tujuan, dibedakan menjadi:

1) Pembiayaan modal kerja, yaitu pembiayaan yang dimaksudkan untuk mendapatkan modal dalam rangka pengembangan usaha.

2) Pembiayaan investasi, yaitu pembiayaan yang dimaksudkan untuk melakukan investasi atau pengadaan barang konsumtif.<sup>20</sup>

<sup>18</sup> Departemen Agama, Mushaf Al Quran dan terjemah (Bogor: NUR noP.VI/1/TL.02.1/410/2009) hal 83

<sup>19</sup> Muhammad Safi'I Antio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktek* (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), hal 160

<sup>20</sup> Veithzal Rivai dan Arfian Arifin, *Islamic Banking* ( Jakarta: PT. Bumi aksara, 2010), hal 686



## 5. Pengertian *Rahn*

### a. Pengertian Gadai (*Rahn*)

Secara etimologis *al-rahn* berarti tetap dan lama, sedangkan *al-habs* berarti menahan terhadap suatu barang dengan hak sehingga dapat dijadikan sebagai pembayaran dari barang tersebut. Makna gadai (*rahn*) dalam bahasa hokum perundang-undangan disebut sebagai barang jaminan, agunan, dan runggahan.<sup>21</sup>

*Akad rahn* dalam istilah terminologi positif disebut dengan barang jaminan, agunan dan runggahan. Dalam islam rahn merupakan sarana saling tolong-menolong bagi umat Islam, tanpa adanya imbalan.<sup>22</sup> Selain Pengertian rahn yang dikemukakan diatas, terdapat juga pengertian gadai (*rahn*) yang diberikan oleh para ahli yaitu sebagai berikut:

- 1) Ulama Hanafiyah mendefinisikan rahn adalah Menjadikan sesuatu (barang) sebagai jaminan terhadap hak (piutang) yang mungkin dijadikan sebagai pembayar hak (piutang) itu, baik seluruhnya maupun sebagian.

---

<sup>21</sup> Rahmat Syafi'i, *Fiqh Muamalah* (Bandung:Pustaka Setia, 2000), hal.159.

<sup>22</sup> Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2000), hal.251

- 2) Malikiyah mendefinisikan gadai (*rahn*) adalah sesuatu yang bernilai harta yang diambil dari pemiliknya sebagai jaminan untuk utang yang tetap (mengikat) atau menjadi tetap.<sup>23</sup>
- 3) Ulama Syafi'iyah dan Hanabilah mengemukakan gadai (*rahn*) adalah menjadikan materi (barang) sebagai jaminan utang, yang dapat dijadikan pembayar utang apabila orang yang berutang tidak bisa membayar utangnya itu.

Berdasarkan pengertian *rahn* (gadai) yang dikemukakan oleh beberapa ahli diatas, dapat diketahui bahwa *rahn* (gadai) adalah menahan barang jaminan yang bersifat materi milik si peminjam (*rahin*) sebagai jaminan atau pinjaman yang diterimanya, dan barang yang diterima tersebut bernilai ekonomi sehingga pihak yang menahan (*murtahin*) memperoleh jaminan untuk mengambi kembali seluruh atau sebagian utangnya dari barang gadai dimaksud bila pihak yang menggadaikan tidak dapat membayar utang pada waktu yang ditentukan. Sifat *rahn* secara umum dikategorikan sebagai akad yang bersifat derma, sebab apa yang diberikan penggadai (*rahin*) kepada penerima gadai (*murtahin*) tidak ditukar dengan sesuatu. Yang diberikan *murtahin* kepada *rahin* adalah

---

<sup>23</sup> Anita Ritqi P, *Aspek Risiko Produk Gadai Emas Pada Pegadaian Syariah Cabang Cinere* (Skripsi UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2011), hal 20

utang, bukan penukar atas barang yang digadaikan.<sup>24</sup> Jadi pada intinya pelaksanaan gadai adalah suatu kegiatan hutang piutang antara kedua belah pihak, dengan menjadikan suatu barang yang berharga atau bernilai sebagai jaminannya.

## 6. Dasar Hukum *Rahn*

### a. Al-Qur'an

Akad *rahn* diperbolehkan oleh syara' dengan berbagai dalil Al-Qur'an ataupun Hadits nabi SAW. Begitu juga dalam ijma' ulama'. Diantaranya firman Allah dalam Qs. Al-Baqarah: 2: 283:

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ أَتَىٰ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ٢٨٣

Artinya: Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barangsiapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.<sup>25</sup>

<sup>24</sup> Rachmat Syafi'i, *Fiqh Muamalah* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2001), hal 160

<sup>25</sup> Depag RI, *Al Quran dan Terjemahan* ( CV Diponegoro, Bandung, 2000) hal, 71

b. Hadist

Dari Abu Hurairah ra. Nabi SAW bersabda :

وَعَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ -صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: ( لَا يَغْلُقُ الرَّهْنُ مِنْ صَاحِبِهِ الَّذِي رَهْنَهُ, لَهُ غَنَمُهُ, وَعَلَيْهِ غَرْمُهُ ) رَوَاهُ الدَّارَقُطْنِيُّ, وَالْحَاكِمُ, وَرِجَالُهُ ثِقَاتٌ. إِلَّا أَنَّ الْمَحْفُوظَ عِنْدَ أَبِي دَاوُدَ وَغَيْرِهِ إِرْسَالٌ

“Tidak terlepas kepemilikan barang gadai dari pemilik yang menggadaikannya. Ia memperoleh manfaat dan menanggung resikonya.” (HR. Al-Hakim, al-Daraquthni dan Ibnu Majah).<sup>26</sup>

c. Ijma

Para ulama telah menyepakati bahwa al-qardh boleh dilakukan. Kesepakatan ulama ini didasari tabiat manusia yang tidak bisa hidup tanpa pertolongan dan bantuan saudaranya. Tidak ada seorang pun yang memiliki segala barang yang ia butuhkan. Oleh karena itu, pinjam-meminjam sudah menjadi satu bagian dari kehidupan di dunia ini. Islam adalah agama yang sangat memperhatikan segenap kebutuhan umatnya. Di samping itu, berdasarkan fatwa Dewan Syariah Nasional No. 25/DSN-MUI/III/2002, tanggal 26 Juni 2002 dinyatakan bahwa, pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan hutang dalam bentuk *rahn* dibolehkan. Jumhur ulama berpendapat bahwa *rahn*

<sup>26</sup> Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia, Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI (Jakarta: Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia, 2014), hal 2

disyariatkan pada waktu tidak bepergian maupun pada waktu bepergian.<sup>27</sup>

## 7. Rukun dan Syarat Akad *Rahn*

### a. Rukun *Rahn*

Gadai memiliki empat rukun: *rahin*, *murtahin*, *marhun* dan *marhun bih*. *Rahin* adalah orang yang memberikan gadai. *Murtahin* adalah orang yang menerima gadai. *Marhun* atau *rahn* adalah harta yang digadaikan untuk menjamin utang. *Marhun bih* adalah utang. Menurut jumhur ulama, rukun gadai ada empat, yaitu: *aqid*, *shighat*, *marhun*, dan *marhun bih*. Ada beberapa syarat yang terkait dengan gadai.

#### 1) Syarat *Aqid*

Syarat yang harus dipenuhi oleh *aqid* dalam gadai yaitu *rahin* dan *murtahin* adalah *ahliyah* (kecakapan). Kecakapan menurut Hanafiah adalah kecakapan untuk melakukan jual beli. Sahnya gadai, pelaku disyaratkan harus berakal dan *mumayyiz*.

#### 2) Syarat *Shighat*

Menurut Hanafiah, *shighat* gadai tidak boleh digantungkan dengan syarat, dan tidak disandarkan kepada masa yang akan datang. Hal ini karena akad gadai menyerupai akad jual beli, dilihat dari aspek pelunasan utang. Apabila akad gadai digantungkan dengan syarat atau disandarkan kepada masa yang

---

<sup>27</sup> Muhammad Sholekul Hadi, *Pegadaian Syariah* (Jakarta: Selemba Diniyah, 2003), Cet. I, hal 52



akan datang, maka akad akan fasid seperti halnya jual beli. Syafi'iyah berpendapat bahwa syarat gadai sama dengan syarat jual beli, karena gadai merupakan akad maliyah.<sup>28</sup>

### 3) Syarat *Marhun*

Para ulama sepakat bahwa syarat-syarat *marhun* sama dengan syarat-syarat jual beli. Artinya, semua barang yang sah diperjualbelikan sah pula digadaikan. Secara rinci Hanafiah mengemukakan syarat-syarat merhun adalah sebagai berikut:

- a) Barang yang digadaikan bisa dijual, yakni barang tersebut harus ada pada waktu akad dan mungkin untuk diserahkan. Apabila barangnya tidak ada maka akad gadai tidak sah.
- b) Barang yang digadaikan harus berupa maal (harta). Dengan demikian, tidak sah hukumnya menggadaikan barang yang tidak bernilai harta.
- c) Barang yang digadaikan harus haal mutaqawwin, yaitu barang yang boleh diambil manfaatnya menurut syara, sehingga memungkinkan dapat digunakan untuk melunasi utangnya.
- d) Barang yang digadaikan harus terpisah dari hak milik orang lain, yakni bukan milik bersama. Akan tetapi menurut

---

<sup>28</sup> *Ibid* hal.53

Malikiyah, Syafi'iyah dan Hanabilah, barang milik bersama boleh digadaikan.<sup>29</sup>

#### 4) Syarat *Marhun bih*

*Marhun bih* adalah suatu hak yang karenanya barang gadaian diberikan sebagai jaminan kepada rahin. Menurut Hanafiah, marhun bih harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- a) Marhun bih harus berupa hak yang wajib diserahkan kepada pemiliknya, yaitu rahin, karena tidak perlu memberikan jaminan tanpa ada barang yang dijaminnya.
- b) Pelunasan utang memungkinkan untuk diambil dari marhun bih. Apabila tidak memungkinkan pembayaran utang dari marhun bih, maka rahn hukumnya tidak sah.
- c) Hak marhun bih harus jelas (ma'lum), tidak boleh majhul (samar/tidak jelas)

---

<sup>29</sup> Nasrun Haroen, Op.Cit.hal. 254

## C. Kepuasan Nasabah

### 1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler, kepuasan nasabah atau pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya. Menurut Philip Kotler, kepuasan masyarakat atau nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Masyarakat bisa mengalami salah satu dari tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja sesuai di bawah harapan, masyarakat akan merasa kecewa tetapi kinerja sesuai dengan harapan masyarakat akan merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka masyarakat akan merasakan sangat puas senang dan gembira.<sup>30</sup>

Sedangkan secara umum, kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.<sup>31</sup>

---

<sup>30</sup> Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, Jilid 2 (Jakarta :PT Prenhallindo,1997), hal. 227

<sup>31</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid I* (Jakarta: Erlangga, 2009), hal. 138-139.

## 2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Lupyodi untuk menentukan kepuasan nasabah atau pelanggan ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan antara lain:<sup>32</sup>

- a. Kualitas produk, yaitu nasabah akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa kualitas produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu nasabah akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosi, yaitu nasabah akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi
- d. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan
- e. Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

---

<sup>32</sup> Rambat Lupyodi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2013), hal. 264

### 3. Mengukur Kepuasan Nasabah

Ada beberapa metode yang bisa digunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan nasabah. Pengukuran terhadap kepuasan nasabah sangat penting bagi setiap perusahaan. Hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat digunakan sebagai pengembang peningkatan kepuasan nasabah. Metode-metode yang dapat dipergunakan setiap bank untuk memantau dan mengukur kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:<sup>33</sup>

#### a. Sistem keluhan dan usulan

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para nasabahnya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang dapat digunakan yaitu kotak saran yang diletakkan ditempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar dan menyediakan saluran telepon khusus, informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan.

#### b. Survei kepuasan nasabah

Melaalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus meberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian

---

<sup>33</sup> Philip Kotler, *Manajemen pemasaran jilid I Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian* (Jakarta: Pt. Indeks, 2004), hal. 4



terhadap pelanggannya. Pengukuran kepuasan nasabah melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, yaitu:

1) *Directly resported satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan

2) *Derived dissatisfaction*

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan nasabah terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

3) *Problem analysis*

Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan masalah-masalah yang dihadapi berkaitan dengan perusahaan dan yang kedua memberikan saran-saran untuk melakukan perbaikan.

4) *Importance perfomence analysis*

Dalam teknik ini nasabah atau responden diminta merangkai seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen tersebut

c. Konsumen samaran

Ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (ghost shopper) untuk berperan atau bersikap sebagai nasabah potensial produk perusahaan dan pesaing ghost shopper menyampaikan teman-temannya mengenai kekuatan dan

kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

d. Analisis mantan nasabah

Perusahaan berusaha menghubungi nasabah yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pada perusahaan lainnya. Yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah.

#### **D. Penelitian Terdahulu**

Penelitian-penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan kajian pustaka penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dengan judul “Analisis Penerapan Akad Rahn (Gadai) dan Pengenaan Biaya Administrasi Rahn di Pegadaian Syariah di Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pemekasan” yang ditulis oleh Indah Purbasari dan Sri Rahayu Mahasiswa/Mahasiswi Universitas Trunojoyo, Madura, dengan hukum empiris dengan menggunakan pendekatan akta. Hasil penelitian ini menunjukkan akad rahn sebagai akad utama bertentangan dengan atwa DSN MUI dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah. Biaya Administrasi berdasarkan jumlah

pinjaman juga menimbulkan isu transaksi yang mengandung unsure  
riba.<sup>34</sup>

2. Penelitian dengan judul “Pengaruh Pembiayaan Rahn Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Pasar Perumnas Palembang” yang ditulis oleh Renaldy Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang, dengan menggunakan metode pendekatan Kuantitatif. Kepercayaan nasabah yaitu keyakinan bahwa di satu produk ada atribut tertentu. Keyakinan ini muncul dari persepsi yang berulang, dan adanya pembelajaran dan pengalaman. Kepercayaan nasabah Pegadaian Syariah dapat timbul diantaranya karena tingkat kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi dan keamanan khususnya dalam penyimpanan barang berharga milik nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan uji hipotesis, diperoleh thitung sebesar 11,886 atau thitung > ttabel (11,886 > 1,986). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa variabel pembiayaan rahn berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah di PT. Pegadaian Syariah unit pasar perumnas Palembang.<sup>35</sup>

---

<sup>34</sup> Indah Purbasari dan Sri Rahayu, “Analisis Penerapan Akad Rahn (Gadai) dan Pengenaan Biaya Administrasi di Pegadaian Syariah Di Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pamekasan” (Jurnal Universitas Trunojoyo Madura, 2017)

<sup>35</sup> Renaldy, “Pengaruh Pembiayaan Rahn Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Di PT. Pegadaian Syariah Unit Pasar Perumnas Palembang” (Skripsi UIN Raden Fatah Palembang, 2017)

3. Penelitian dengan judul “Penerapan Diskon Pada Penaksiran Marhun (Barang Gadai) Pembiayaan Rahn PT. Pegadaian (Persero)” yang ditulis oleh Fatmaria Analisa Mahasiswi UIN Raden Fatah Palembang, dengan menggunakan metode pendekatan Kualitatif. Penyaluran pinjaman atas dasar hukum gadai mensyaratkan adanya penyerahan jaminan hutang yang ditentukan pegadaian. Pedoman penaksiran barang jaminan telah ditentukan pegadaian agar penaksir atas suatu barang dapat sesuai dengan nilai barang yang sebenarnya dan sama di semua kantor pegadaian. Pada dasarnya marhun, baik bergerak maupun tidak bergerak dapat digadaikan sebagai jaminan dalam gadai syariah. Berdasarkan pendapat diatas, dapat dikatakan bahwa marhun dalamsudut hukum Islam tidak hanya berlaku bagi barang bergerak saja, namun juga meliputi barang yang tidak bergerak dengan catatan barang tersebut memiliki nilai jual.<sup>36</sup>
4. Penelitian dengan Judul “ Analisis Implementasi Akad Rahn dan Akad Ijarah Pada Transaksi Gadai dalam Perspektif Ekonomi Islam Di Pegadaian Syariah Cabang Raden Intan Bandar Lampung” yang ditulis oleh Achmad Sodri Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung, dengan menggunakan metode pendekatan Kualitatif. Hasil penelitian ini Pelaksanan prosedur akad rahn dan ijarah di Pegadaian Syariah

---

<sup>36</sup> Fatmaria Analisa, “Penerapan Diskon Pada Penaksiran Marhun (Barang Gadai) Pembiayaan Rahn PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah KM.11 Palembang” (Skripsi Uin Raden Fatah Palembang, 2017)

Cabang Raden Intan telah sesuai dengan prosedur yang berlaku dalam mekanisme operasional Pegadaian Syariah.<sup>37</sup>

5. Penelitian dengan Judul “Analisis Implementasi Pembiayaan Ar-Rahn (Gadai Syariah) pada Kantor Pegadaian Syariah Cabang Landungsari Malang” yang ditulis oleh Galis Kurnia Afdhila Mahasiswa/Mahasiswi Universitas Brawijaya, dengan menggunakan metode pendekatan Kualitatif. Hasil Penelitian ini Pegadaian Syariah tidak sepenuhnya bersebrangan dengan konsep dasar pembiayaan *Rahn* yang telah ditetapkan oleh DSN-MUI.<sup>38</sup>

6. Penelitian dengan Judul “Implementasi Akad Rahn Pada Produk Pembiayaan Marhamah Cabang Bansari Temanggung” yang ditulis oleh Rico Febriawan Mahasiswa UIN Walisongo, dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif. Hasil Tugas Akhir ini menyimpulkan bahwa mekanisme operasional Pembiayaan Rahn di BMT Marhamah Cabang Bansari melalui akad Rahn nasabah menyerahkan barang bergerak dan kemudian BMT menyimpan dan merawatnya ditempat yang telah disediakan oleh BMT. Akibat dari penyimpanan tersebut maka anggota akan dikenakan biaya-biaya tempat penyimpanan, biaya perawatan dan seluruh proses kegiatan. Pembiayaan Rahn di BMT Marhamah Cabang Bansari menggunakan

---

<sup>37</sup>Achmad Sodri, “Analisis Implementasi Akad Rahn dan Akad Ijarah Pada Transaksi Gadai dalam Perspektif Ekonomi Islam Di Pegadaian Syariah Cabang Raden Intan Bandar Lampung” (Skripsi UIN Raden Intan, Lampung, 2017)

<sup>38</sup>Galis Kurnia Afdhila, Analisis Implementasi Pembiayaan Ar-Rahn (Gadai Syariah) pada Kantor Pegadaian Syariah Cabang Landungsari Malang, Skripsi (Malang: Universitas Brawijaya, 2015)



akad rahn, anggota cukup menjaminkan barang yang bernilai ekonomis yang digunakan sebagai agunan. Agunan ini digunakan sebagai prinsip kehati-hatian dalam Islam. Pembiayaan Rahn di BMT Marhamah Wonosobo telah sesuai dengan pandangan hukum Islam.<sup>39</sup>

Penelitian yang dikemukakan diatas menunjukkan adanya perbedaan hasil, dari segi permasalahan dan tujuan yang berbeda dari penelitian-penelitian terdahulu, karena perbedaan hasil tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Pengaruh Pembiayaan Rahn Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah”.

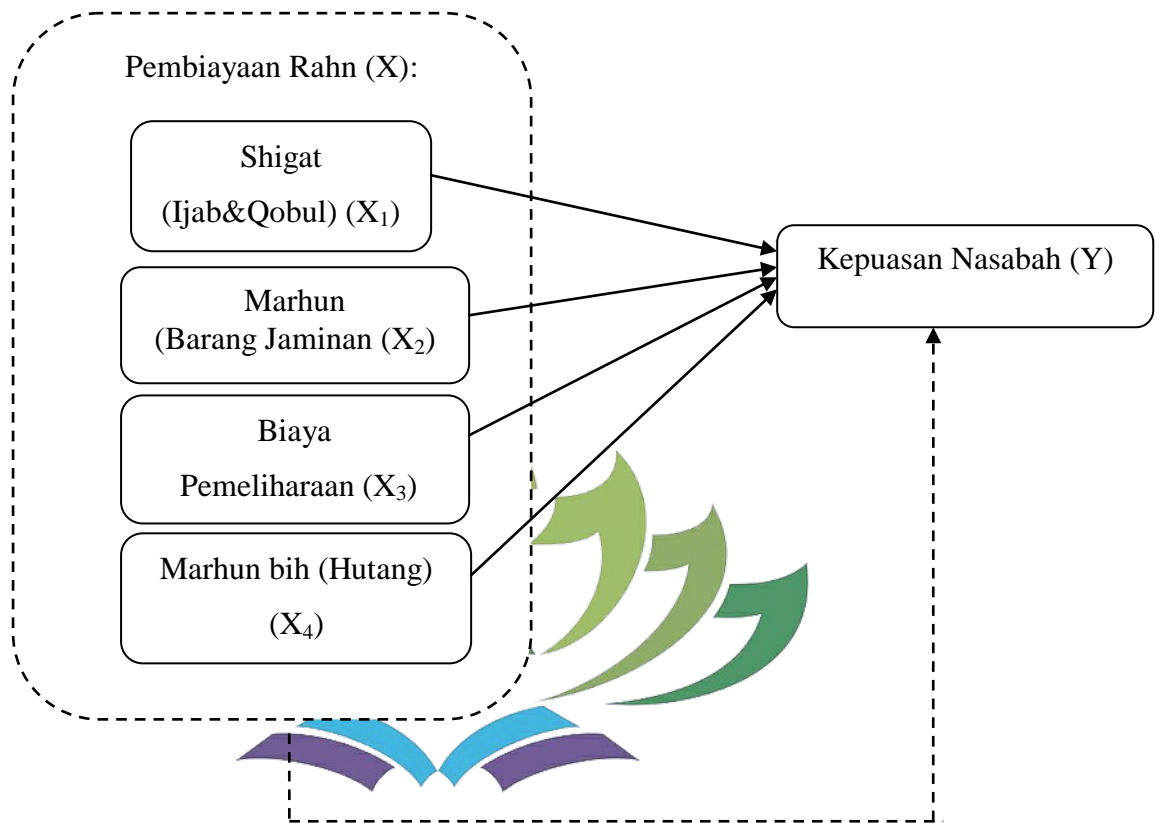



---

<sup>39</sup> Rico Febriawan, “Implementasi Akad Rahn Pada Produk Pembiayaan Marhamah Cabang Bansari Temanggung” (Skripsi, UIN Walisongo Semarang, 2017)

### E. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan secara skematis model kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Keterangan :

\_\_\_\_\_ : Hubungan Secara Parsial

----- : Hubungan Secara Simultan

**Gambar 2.1**  
**Skema Kerangka Pemikiran**

X = Pembiayaan *Rahn* ada 4 indikator yaitu 1. Shigat (Ijab dan Qobul)  
2. Marhun (Barang Jaminan) 3. Biaya Pemeliharaan 4. Marhun bih (Hutang),

sebagai variable independen (bebas) yang mempengaruhi variable dependen (terikat) yaitu kepuasan nasabah (Y)

Y = Kepuasan Nasabah, sebagai variable dependen (terikat) yang dipengaruhi oleh variable independen (bebas) yaitu pembiayaan *rahn* ada 4 indikator yaitu 1. Shighat (Ijab dan Qobul) 2. Marhun (Barang Jaminan) 3. Biaya Pemeliharaan 4. Marhun bih (X)

#### F. Hubungan Antara Variabel dan Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.<sup>40</sup> Jadi hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap masalah penelitian yang akan diuji kebenarannya, sehingga hipotesis tersebut dapat diterima atau ditolak. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

##### 1. Akad Rahn

*Akad Rahn* yang dimaksud adalah menahan harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya, pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. Dengan akad ini pegadaian menahan barang bergerak sebagai jaminan atas utang nasabah. Hal ini berarti pegadaian memberikan akad yang tepat semenjak saat pertama nasabah melakukan

---

<sup>40</sup> Sugiono, *Metopen Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), hal. 63

pembiayaan rahn. Hubungan akad rahn mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik persepsi nasabah terhadap akad rahn maka kepuasan nasabah juga semakin tinggi.

Berdasarkan penjelasan diatas maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Pengaruh Akad *rahn* berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah

## 2. Marhun (Barang Jaminan)

*Marhun* adalah barang yang dijadikan jaminan oleh *rahn*. Para ulama fiqih sepakat mensyaratkan *marhun* sebagaimana persyaratan barang dalam jual beli sehingga barang tersebut dapat dijual untuk memenuhi hak *murtahin*. Oleh karena itu, pembiayaan rahn yang baik mengharuskan pegawai untuk bersikap sopan terhadap nasabah, kompeten, bekerja untuk memberikan saran keuangan yang sesuai, dan memiliki akses mudah ke informasi akun nasabah. Selain itu, kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap pegadaian syariah dapat dikembangkan oleh pembiayaan rahn.

Hubungan barang jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik persepsi nasabah terhadap barang jaminan maka kepuasan nasabah juga semakin tinggi sebaliknya jika persepsi nasabah terhadap barang jaminan buruk maka kepuasan nasabah pembiayaan rahn semakin rendah.

Berdasarkan penjelasan diatas maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

H<sub>2</sub>: Pengaruh *Marhun* (Barang Jaminan) berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah

### 3. Biaya Pemeliharaan

Pemeliharaan dan penyimpanan *marhun* pada dasarnya menjadi kewajiban *rahin*, namun dapat dilakukan juga oleh *murtahin*, sedangkan biaya dan pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi kewajiban *rahin*. Besar biaya pemeliharaan dan penyimpanan *marhun* tidak boleh ditentukan berdasarkan pinjaman.

Hubungan biaya pemeliharaan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik persepsi nasabah terhadap biaya pemeliharaan maka kepuasan nasabah juga semakin tinggi sebaliknya jika persepsi nasabah terhadap biaya pemeliharaan buruk maka kepuasan nasabah pembiayaan rahn semakin rendah.

Berdasarkan penjelasan diatas maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

H<sub>3</sub>: Pengaruh Biaya Pemeliharaan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah

### 4. Marhun bih (Hutang)

Menurut ulama selain Hanafiyah, *marhun bih* hendaklah berupa utang yang wajib diberikan kepada orang yang menggadaikan barang, baik berupa uang ataupun berbentuk benda. Jika *marhun bih* tidak dapat



dibayarkan, *rahn* menjadi tidak sah sebab menyalahi maksud dan tujuan dari disyariatkannya *rahn*. Hubungan *marhun bih* (*hutang*) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik persepsi nasabah terhadap *marhun bih* (*hutang*) maka kepuasan nasabah juga semakin tinggi sebaliknya jika persepsi nasabah terhadap *marhun bih* (*hutang*) buruk maka kepuasan nasabah pembiayaan *rahn* semakin rendah.

Berdasarkan penjelasan diatas maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

H<sub>4</sub>: Pengaruh *Marhun bih* (*hutang*) berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis dan Sifat Penelitian

##### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*), dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>41</sup>

##### 2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat asosiatif, yaitu untuk mencari pengaruh antara satu variabel dengan variabel yang lain. Asosiatif yang dimaksud yaitu untuk mencari pengaruh antara pembiayaan rahn terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan pembiayaan rahn.

---

<sup>41</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010), hal 8

## B. Sumber Data Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini, maka sumber data yang diperlukan dibagi menjadi dua macam, yaitu:

### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh oleh peneliti dari sumber asli.<sup>42</sup> Data primer ini merupakan data yang pokok untuk diolah dan diteliti dalam pengumpulan data-data dalam penelitian ini. Sumber data primer ini diperoleh dari data-data yang tepat yang berasal dari para Nasabah di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung sebagai tempat penelitian dan pelaksanaan penelitian.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dijadikan sebagai bahan pendukung dari penulisan dan hasil penelitian, atau dalam arti lain yaitu sebagai sumber informasi yang secara tidak langsung mempunyai wewenang dan informasi padanya. Sumber data sekunder ini diperoleh melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) berupa bukti, catatan, atau laporan historis (data dokumenter) yang telah dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Data sekunder juga berupa informasi yang didapat dari Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung.

---

<sup>42</sup> Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), hal 102

### C. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung yang beralamatkan di Jl. Gn Rajabasa Raya No. 15 Perumnas Way Halim, Kota Bandar Lampung. Lokasi tersebut dipilih karena pada Pegadaian Syariah tersebut menawarkan pembiayaan rahn.

### D. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>43</sup>

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pembiayaan rahn dari tahun 2016-2017 di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung.

#### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel diambil dalam populasi itu.<sup>44</sup>

Metode dalam pengambilan sampel penelitian adalah menggunakan *Random Sampling* populasi yang berjumlah 645 nasabah untuk dipilih menjadi anggota sampel dengan dimana peneliti

---

<sup>43</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), hal 80

<sup>44</sup>*Ibid.* hal 81

mengambil anggota sampel yang pernah atau sedang menggunakan jasa pegadaian syariah.

Dalam menetapkan besarnya sampel pada penelitian ini didasarkan pada perhitungan yang dikemukakan oleh Husein Umar sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e :Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolelir atau diinginkan. (catatan: umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05, dan 10% atau 0,1).<sup>45</sup>

Berdasarkan rumusan tersebut, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini:

$$n = \frac{645}{1 + 645 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{645}{1 + 645 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{645}{1+6,45}$$

$$n = \frac{645}{7,45}$$

$$n = 86,57 (87)$$

<sup>45</sup> Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005), hal 146

Jadi pada penelitian ini jumlah sampel yang akan diteliti adalah sebanyak 87 orang nasabah yang memakai jasa produk gadai di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung.

## E. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*), maka teknik yang digunakan adalah:

### 1. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.<sup>46</sup> Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet.

Dalam penelitian ini peneliti menyebarkan kuesioner dan dibantu oleh pihak pegadaian untuk diberikan kepada para nasabah. kuesioner ini berupa pernyataan *multiple choice* (pilihan ganda) yang terdiri dari lima alternatif jawaban yang didapatkan.

Adapun skala yang sering dipakai dalam penyusunan kuesioner adalah skala ordinal atau sering disebut skala likert, yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut :<sup>47</sup>

- a. Sangat Setuju (SS) : 5
- b. Setuju (S) : 4

<sup>46</sup> Sugiyono (2010), *Op.Cit.* hal 142

<sup>47</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Cetakan IV (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006), hal 45



- c. Ragu-ragu (RG) : 3
- d. Tidak Setuju (TS) : 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara yang digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, buku lengger, agenda, dan sebagainya.<sup>48</sup>

## 3. Wawancara

Proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan informasi-informasi yang diberikan.<sup>49</sup> Dalam hal ini peneliti akan melakukan wawancara secara langsung dengan Pimpinan atau Staf Administrasi PT. Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung.

## F. Definisi Variabel Penelitian

Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>50</sup> Sesuai dengan judul yang ada, maka dalam penelitian ini terdapat satu variabel independen dan satu variabel dependen, yaitu:

---

<sup>48</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT. Cipta Karya, 2006), hal 134.

<sup>49</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D* (Bandung Alfabeta, 2013) hal 84

<sup>50</sup> Sugiyono (2010), *Op.Cit.* hal 38.

## 1. Variabel Independen

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (variabel terikat). Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

### a. Pembiayaan Rahn

Pembiayaan rahn adalah produk jasa gadai dengan akad rahn yaitu akad penyerahan barang harta (Marhun) dan nasabah (Rahin) kepada pihak pegadaian syariah. Terdiri dari 4 indikator yaitu :

- 1)  $X_1$ . Shigat (Ijab dan Qobul)
- 2)  $X_2$ . Marhun (barang yang dijadikan jaminan)
- 3)  $X_3$ . Biaya Pemeliharaan
- 4)  $X_4$ . Marhun bih (Hutang)

## 2. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.<sup>51</sup>

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah.

---

<sup>51</sup> *Ibid*, hal. 39.

**Tabel 3.1**  
**Variabel, Definisi Oprasional, Indikator**

Variabel	Definisi Oprasional	Indikator
Pembiayaan Rahn	Pembiayaan rahn adalah produk jasa gadai dengan akad rahn yaitu akad penyerahan barang harta (Marhun) dan nasabah (Rahin) kepada pihak pegadaian syariah.	X <sub>1</sub> .Shighat (Ijab dan Qobul) X <sub>2</sub> . Marhun (barang yang dijadikan jaminan) X <sub>3</sub> .Biaya Pemeliharaan X <sub>4</sub> .Marhun bih (Hutang)
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan Nasabah adalah perasaan senang atau kecewa dari perbandingan antara produk yang dibeli dan sesuai atau tidak dengan harapannya.	1. Kepuasan Nasabah

## G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

### 1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif mengacu pada transformasi data mentah kedalam suatu bentuk yang akan membuat pembaca lebih mudah memahami dan menafsirkan maksud dari data atau angka yang ditampilkan. Kegunaan utama statistik deskriptif ialah untuk menggambar jawaban-jawaban penelitian yang termasuk didalamnya salah satunya adalah rata-rata.<sup>52</sup>

<sup>52</sup> Jonathan Sarwono, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif* (Jogjakarta: Graha Ilmu,2006), hal 138

## 2. Uji Validitas

Validitas adalah pengukuran yang menunjukkan tingkat ketepatan (kesahihan) ukuran suatu instrumen terhadap konsep yang diteliti. Suatu instrumen adalah tepat untuk digunakan sebagai ukuran suatu konsep jika memiliki tingkat validitas yang tinggi. Sebaliknya, validitas rendah mencerminkan bahwa instrumen kurang tepat untuk diterapkan.<sup>53</sup> Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan. Pengukuran validitas dilakukan dengan menggunakan rumus *product moment pearson* dan taraf signifikan 0,05 atau 5%. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan  $r_{hitung}$  dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  dimana *degree of freedom* (df) = n-2, dalam hal ini n adalah jumlah sampel, dengan *alpha* 5% jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.<sup>54</sup>

## 3. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.<sup>55</sup> Jawaban responden terhadap pertanyaan ini dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban

---

<sup>53</sup> Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan Filosofis dan Praktis* (Jakarta: PT. Indeks, 2009), hal 108.

<sup>54</sup> Imam Ghazali, *Op.Cit*, h. 49.

<sup>55</sup> *Ibid* h. 45

tidak boleh acak karena masing-masing pertanyaan hendak mengukur hal yang sama. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach's alpha*  $> 0,60$ .<sup>56</sup>

#### 4. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah suatu data mengikuti distribusi normal atau tidak adalah dengan menilai nilai signifikannya. Jika signifikan  $> 0,05$  maka variabel berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikan  $< 0,05$  maka variabel tidak berdistribusi normal.<sup>57</sup>

#### 5. Uji Hipotesis

##### a. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier digunakan peneliti, apabila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik-turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik-turunkan nilainya), analisis regresi berganda dilakukan bila jumlah variabelnya minimal dua.

<sup>56</sup> *Ibid* h. 46

<sup>57</sup> Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hal. 225.

Regresi linier berganda digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, yang modelnya sebagai berikut:<sup>58</sup>

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + e$$

Dimana :

Y : Kepuasan Nasabah

a : Konstanta

$b_1 b_2$  : Koefisien Regresi

X1 : Akad Rahn

X2 : Marhun (Barang jaminan)

X3 : Biaya Pemeliharaan

X4 : Marhun bin (Hutang)

e : Standar eror

b. Uji Parsial (uji t)

Uji t adalah pengujian regresi parsial individu yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y). Sehingga bisa diketahui diterima atau tidaknya hipotesis satu dan dua. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  jadi  $H_0$  diterima maka variabel independen (X) tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) dan sebaliknya jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  jadi  $H_0$  ditolak maka variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). Nilai  $t_{tabel}$  dapat

---

<sup>58</sup> *Ibid* hal. 160.



dicari pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi) dengan *degree of freedom* (df) =  $n-k-1$

Keterangan :

$n$  = Ukuran sampel

$k$  = Jumlah variabel independen

c. Uji Simultan (Uji F)

Uji F adalah pengujian signifikan persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas bersama-sama terhadap variabel tidak bebas. Uji ini dilakukan untuk membandingkan pada tingkat nilai signifikansi dengan nilai  $\alpha$  (0,05) pada tingkat 5%, pengambilan kesimpulannya adalah dengan melihat nilai signifikan  $\alpha 5\%$  (0,05) dengan ketentuan sebagai berikut:<sup>59</sup>

- 1) Jika nilai Signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima.
- 2) Jika nilai Signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak

d. Koefisien determinasi atau Uji  $R^2$

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variansi variabel independent nilai koefisien determinasi ini adalah antara non dan satu.<sup>60</sup> Koefisien determinasi ini menentukan besar hubungan variabel terkait yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas dengan

---

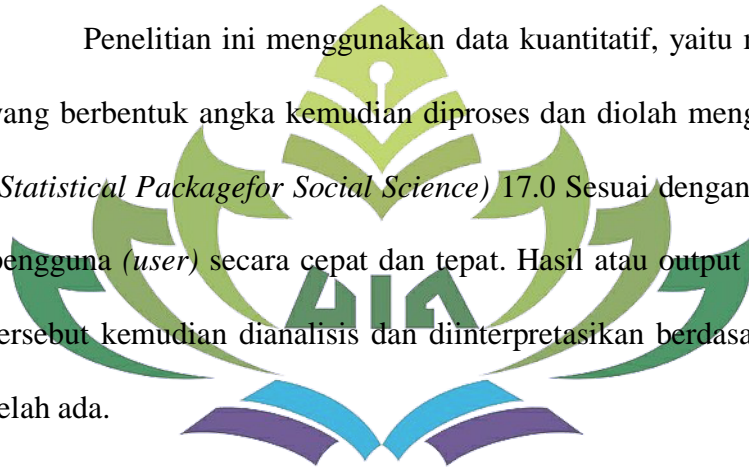
<sup>59</sup>Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS23*, (Semarang:Badan Penerbit UNDIP, Cet VIII, 2016), hal. 95

<sup>60</sup>Algifari, *Analisis Regresi*, (Yogyakarta:BPEF UGM, 2000), hal 45

adanya regresi linier Y atas X. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

#### H. Alat Analisis

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif, yaitu merupakan data yang berbentuk angka kemudian diproses dan diolah menggunakan SPSS (*Statistical Package for Social Science*) 17.0 Sesuai dengan keinginan oleh pengguna (*user*) secara cepat dan tepat. Hasil atau output dari SPSS 17.0 tersebut kemudian dianalisis dan diinterpretasikan berdasarkan data yang telah ada.



## BAB IV

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1. Profil Objek Penelitian

Pegadaian Syariah Unit Way Halim Bandar Lampung merupakan salah satu kantor Pegadaian yang beroperasi dengan berdasarkan pada prinsip-prinsip Islam dan juga sebagai lembaga keuangan non Bank yang menjadi bagian dari pergerakan ekonomi masyarakat Lampung. Kantor Pegadaian ini berlokasi di wilayah Bandar Lampung yang beralamat di Jalan Gn. Rajabasa Raya No. 15, Perumnas Way Halim, Way Halim, Kota Bandar Lampung.

Lokasi tempat yang cukup strategis, dimana Pegadaian ini terletak disekitar permukiman masyarakat dan tidak jauh dari pelaku unit usaha. Terdapat perumahan, swalayan, pasar tradisional dan beberapa lembaga keuangan lainnya bukan hanya itu tetapi juga Pegadaian Syariah ini terletak ditengah-tengah daerah yang Islami dimana lokasi ini tidak jauh dari masjid besar dan sekolah Islami. Kantor Pegadaian Unit Way Halim ini didirikan sejak pertengahan tahun 2009. Bangunan kantor Unit Way Halim ini merupakan bangunan satu lantai yang tidak begitu luas. Namun hal tersebut tidak menjadi batasan bagi staf karyawan untuk

mengoptimalkan kinerja serta memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya.

## 2. Produk-Produk Pegadaian Syariah

### a. Arrum Haji

Arrum Haji merupakan produk dari Pegadaian Syariah yang memungkinkan nasabah untuk bisa mendapatkan porsi haji dengan jaminan emas.

### b. Multi Pembayaran Online

Multi Pembayaran Online (MPO) merupakan solusi pembayaran cepat yang memberi kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi tanpa harus memiliki rekening di Bank. Multi Pembayaran Online ini melayani pembayaran berbagai tagihan seperti listrik, telpon/pulsa ponsel, air minum, pembelian tiket kereta api, dan lain sebagainya secara online.

### c. Kosiyasi Emas

Kosinyasi Emas adalah layanan titip-jual emas batangan di Pegadaian sehingga menjadikan investasi emas milik nasabah lebih aman karena disimpan di Pegadaian. Keuntungan dari hasil penjualan emas batangan diberikan kepada Nasabah, oleh sebab itu juga emas yang dimiliki lebih produktif.

### d. Tabungan Emas

Tabungan Emas adalah layanan pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan dengan harga yang terjangkau.

Layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas.

e. Mulia

Mulia adalah layanan penjualan emas batangan kepada masyarakat secara tunai atau angsuran dengan proses mudah dan jangka waktu yang fleksibel. Mulia dapat menjadi alternatif pilihan investasi yang aman untuk mewujudkan kebutuhan masa depan, seperti menunaikan ibadah haji, mempersiapkan biaya pendidikan anak, memiliki rumah idaman serta kendaraan pribadi.

f. Arrum BPKB

Pembiayaan Arrum (Ar Rahn Untuk Usaha Mikro) pada Pegadaian Syariah memudahkan para pengusaha kecil untuk mendapatkan modal usaha dengan jaminan kendaraan. Kendaraan tetap pada pemiliknya sehingga dapat digunakan untuk mendukung usaha sehari-hari : Maksimal daya guna kendaraan

g. Amanah

Pembiayaan Amanah dari Pegadaian Syariah adalah pembiayaan berprinsip Syariah kepada karyawan tetap maupun pengusaha mikro, untuk memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran.

#### h. Rahn (Gadai)

Pembiayaan Rahn (Gadai) dari Pegadaian Syariah adalah solusi tepat kebutuhan dana cepat yang sesuai Syariah. Prosesnya cepat hanya dalam waktu 15 menit dana cair dan aman penyimpanannya. Jaminan berupa barang perhiasan, elektronik atau kendaraan bermotor.

### 3. Visi dan Misi Pegadaian Syariah

#### a. Visi Pegadaian Syariah

Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusa selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah.

#### b. Misi Pegadaian Syariah

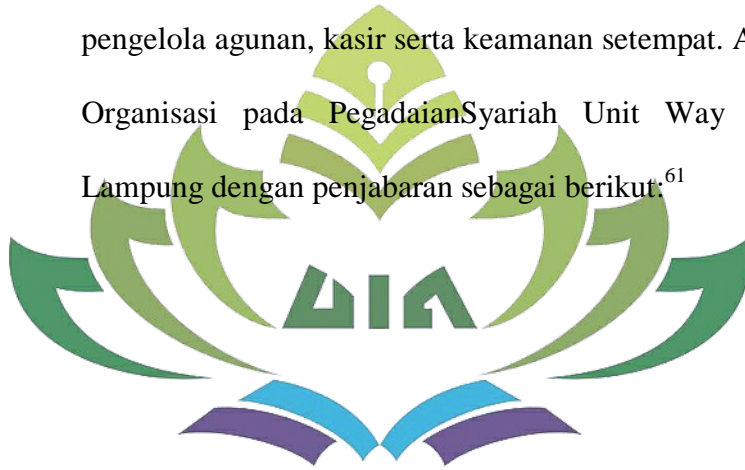
- 1) Memberikan pelayanan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- 2) Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan diseluruh Pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
- 3) Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan



usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

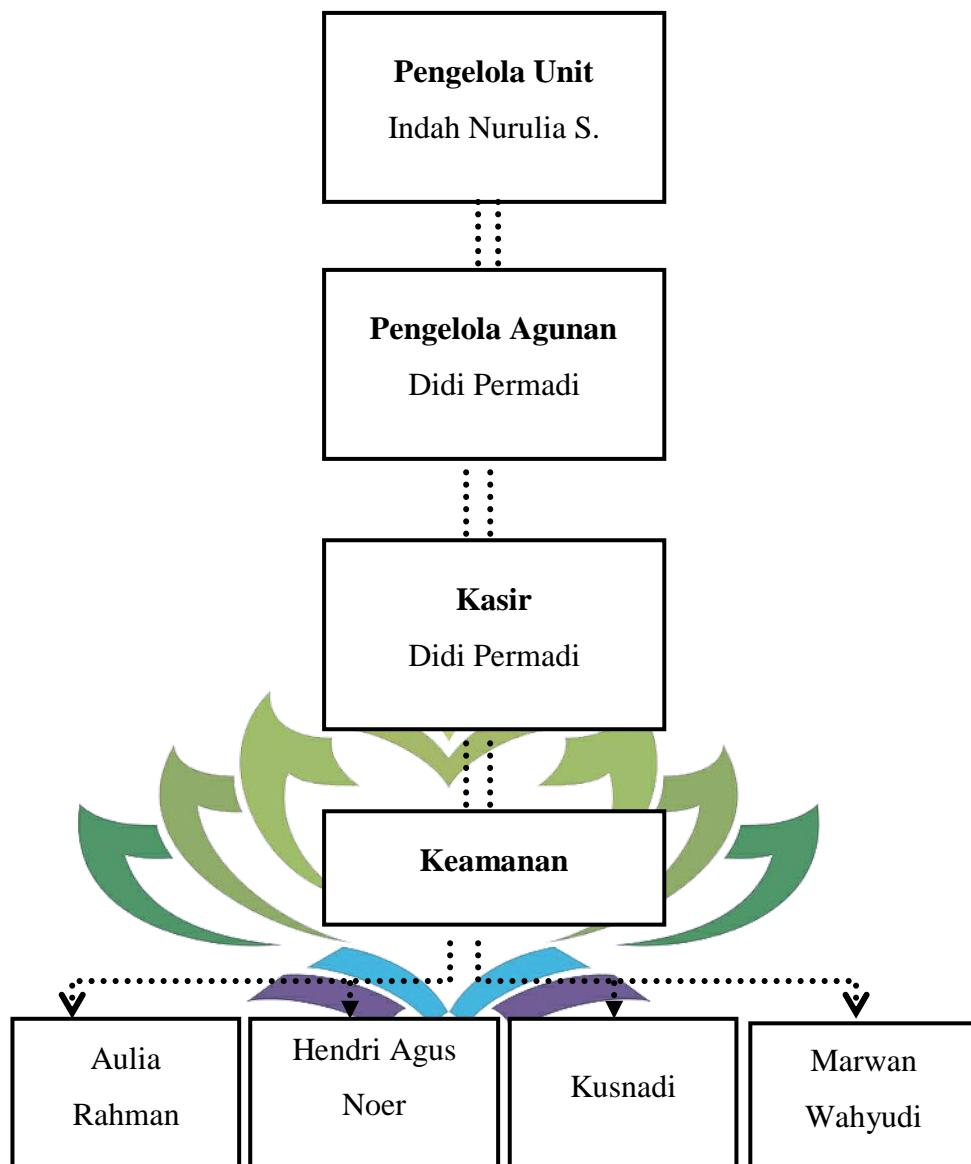
#### 4. Struktur Organisasi

PegadaianSyariah Unit Way Halim ini merupakan kantor unit yang masih dalam cangkupan Kantor Cabang Raden Intan yang di pimpin oleh Ibu Sri Winarti selaku manajer di PegadaianSyariah Kantor Cabang Raden Intan. Namun di kantor unti Way Halim juga terdapat juga staf-staf bagian pengelola unit, pengelola agunan, kasir serta keamanan setempat. Adapun Struktur Organisasi pada PegadaianSyariah Unit Way Halim Bandar Lampung dengan penjabaran sebagai berikut:<sup>61</sup>




---

<sup>61</sup> Didi Permadi, wawancara dengan penulis, Pegadaian Syariah Unit Way Halim, Bandar Lampung, 21 Mei 2018



**Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Unit Way Halim**  
**Sumber : Wawancara dengan staf Pegadaian Syariah Unit Way Halim**

Uraian Tugas dan Jabatan yang ada di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung sebagai berikut :

a. Pengelola Unit Pegadaian Syariah Way Halim tugas pokok sebagai berikut :

- 1) Menyusun Anggaran
- 2) Menyusun strategi dan rencana kerja untuk mencapai anggaran
- 3) Melaksanakan rencana kerja dan anggaran
- 4) Memberikan petunjuk, mengarahkan, dan menkoordinasikan aktivitas operasional serta penjelasan bagi pelaksanaan tugas bawahannya.
- 5) Memastikan laporan keuangan-laporan keuangan secara benar dan akurat

b. Penaksir

Tugas penaksir pada Pegadaian Syariah Way Halim adalah:

- 1) Bertugas menaksir dan memeriksa jaminan yang dibawa oleh calon nasabah.
- 2) Menjaga keadaan unit Pegadaian Syariah
- 3) Memajukan unit Pegadaian Syariah
- 4) Tangan kanan pimpinan cabang untuk memajukan unit pegadaian yang dipimpinnya

c. Pegawai Administrasi Pembiayaan (Kasir)

Tugas PAP (Kasir) pada Pegadaian Syariah Way Halim adalah:

- 1) Mengurus segala administrasi kantor pegadaian syariah yang ditugaskan oleh kepala cabang.
- 2) Bertanggung jawab atas keadaan nilai uang kas.
- 3) Menuruti peraturan kantor/atasan baik secara tertulis maupun secara lisan.

d. Security

Adapun fungsi dan tugas security pada Pegadaian Syariah Way Halim adalah:

- 1) Menjaga keamanan dan ketertiban lingkungan/kawasan kerja Pegadaian.
- 2) Melindungi dan mengamankan dari segala gangguan/ancaman baik yang berasal dari luar maupun dalam perusahaan.
- 3) Melaksanakan penjagaan dengan maksud mengawasi keluar masuknya dari Pegadaian Syariah Way Halim.

5. Prinsip Operasional Pegadaian Syariah

Operasional Pegadaian Syariah menyalurkan uang pinjaman dengan jaminan barang bergerak, nasabah dapat memperoleh dana yang dibutuhkan dalam waktu relatif singkat, proses administrasi dan penaksiran hanya kurang dari 15 menit dan dana pinjaman dapat diterima kurang dari 1 jam. Oleh karena itu dalam operasionalnya Pegadaian Syariah mengandaalkan dan menjalankan 4 (empat) prinsip kerja sebagai berikut:

#### a. Proses Cepat

Nasabah dapat memperoleh pinjaman yang hanya membutuhkan waktu singkat. Proses administrasi dan penaksiran dilaksanakan dalam waktu 15 menit. Selanjutnya nasabah (*rahin*) dapat memperoleh dana cair (*marhun*) tidak lebih dari satu jam.

##### 1) Mudah Caranya

Untuk mendapatkan pinjaman, nasabah cukup membawa barang yang akan digadaikan dengan melampirkan bukti kepemilikan bila diperlukan serta melampirkan bukti identitas diri nasabah.

##### 2) Jaminan Keamanan atas Barang

Pegadaian Syariah Way Halim juga memberikan jaminan keamanan atas barang yang diserahkan dengan standar keamanan yang telah teruji dan diasuransikan.

##### 3) Pinjaman yang Optimum

Mengusahakan pemberian pinjaman hingga 92% dari harga taksiran barang sehingga nasabah tidak dirugikan oleh rasio antara taksiran harga barang gadai dengan besar uang pinjaman.

#### 6. Keuntungan Pegadaian Syariah

Pegadaian Syariah KCP Way Halim Bandar Lampung dalam menjalankan oprasionalnyatidak menggunakan sistem

bunga/riba. Jadi Pegadaian Way Halim Bandar Lampung mendapatkan keuntungannya bukan dari kelebihan pinjaman yang telah diberikan kepada nasabah, melainkan dari biaya administrasi dan biaya sewa tempat penyimpanan dan pemeliharaan barang gadai.

Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung selalu menggunakan dua akad. Misalnya seorang nasabah akan melakukan gadi, maka akad yang digunakan oleh Pegadaian Syariah Way Halim adalah akad *rahn* dan *ijarah*.

Akad *rahn* termaksud akad tabarru yaitu akad yang dimaksudkan untuk menolong sesama dan murni semata-mata untuk mengharap ridho dan pahala dari Allah SWT. Selanjutnya akad *ijarah* termaksud akad *tijari* yaitu akad yang berorientasi pada keuntungan komersil (*for profit oriented*). Jadi Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung mendapatkan keuntungan yaitu dengan cara memberikan tarif sewa dan pemeliharaan barang gadai.



## B. Gambaran Umum Responden

Deskripsi responden digunakan untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden yang dapat memberikan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Objek penelitian ini Nasabah Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung dengan sampel sebanyak 87 responden. Selanjutnya akan dijabarkan pada data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, agama, usia, pendidikan, pekerjaan, lama waktu menjadi Nasabah Pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung.

### 1. Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.2.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	40	46.0	46.0	46.0
	Perempuan	47	54.0	54.0	100.0
Total		87	100.0	100.0	

Sumber: *Output SPSS 17.0, Data Primer, 2018*

Berdasarkan tabel 4.2.1 diketahui dari 87 responden menunjukkan bahwa 47 responden berjenis kelamin perempuan dengan persentase sebesar 54%, Sedangkan 40 responden berjenis kelamin laki-laki 46%. Hal ini menunjukkan bahwa sampel penelitian ini didominasi oleh Nasabah di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung yang berjenis kelamin perempuan.

## 2. Berdasarkan Agama

**Tabel 4.2.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Agama**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Islam	81	93.1	93.1	93.1
	Lain-Lain	6	6.9	6.9	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

Sumber: *Output SPSS 17.0, Data Primer, 2018*

Berdasarkan tabel 4.2.2 diketahui dari 87 responden menunjukkan bahwa 81 responden beragama Islam dengan persentase 93.1%, Sedangkan 6 responden beragama Lain-Lain dengan persentase 6.9%. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini didominasi oleh Nasabah di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung beragama Islam.

## 3. Berdasarkan Usia

**Tabel 4.2.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25-35 Tahun	35	40.2	40.2	40.2
	36-50 Tahun	14	16.1	16.1	56.3
	Kurang dari 25 Tahun	38	43.7	43.7	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

Sumber: *Output SPSS 17.0, Data Primer, 2018*

Berdasarkan tabel 4.2.3 diketahui dari 87 responden menunjukkan bahwa 35 responden berusia 25-35 tahun dengan persentase 40.2%, 14 responden berusia 36-50 tahun dengan persentase 16.1%, Sedangkan 38 responden berusia kurang dari 25 tahun dengan persentase 43.7%. Hal ini menunjukkan bahwa sampel pada penelitian ini didominasi oleh Nasabah di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung yang berusia Kurang dari 25 tahun.

#### 4. Berdasarkan Pendidikan

**Tabel 4.2.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S1	31	35.6	35.6	35.6
	SD	1	1.1	1.1	36.8
	SMA/SMK	53	60.9	60.9	97.7
	SMP	2	2.3	2.3	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

Sumber: *Output SPSS 17.0, Data Primer, 2018*

Berdasarkan tabel 4.2.4 diketahui dari 87 responden menunjukkan bahwa 31 responden yang latar belakang pendidikannya lulusan S1 dengan persentasi 35.6%, 53 responden yang latar belakang pendidikannya lulusan SMA/SMK dengan persentase 60.9%. Hal ini menunjukkan bahwa sampel pada

penelitian ini didominasi oleh Nasabah di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung yang latar belakang pendidikannya adalah lulusan SMA/SMK.

## 5. Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 4.2.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Lain-lain	22	25.3	25.3	25.3
Pegawai Swasta	27	31.0	31.0	56.3
Pelajar/Mahasiswa	14	16.1	16.1	72.4
PNS/TNI/POLRI	4	4.6	4.6	77.0
Wirausaha	20	23.0	23.0	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber: *Output SPSS 17.0, Data Primer, 2018*

Berdasarkan tabel 4.2.5 diketahui dari 87 responden menunjukkan bahwa 27 responden dengan pekerjaan Pegawai swasta dengan persentasi 31.0%. Hal ini menunjukkan bahwa sampel pada penelitian ini didominasi oleh Nasabah di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung dengan Pekerjaan Pegawai swasta.

**6. Berdasarkan Lama Waktu Menjadi Nasabah di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung**

**Tabel 4.2.6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Waktu Menjadi Nasabah di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1-2 Tahun	27	31.0	31.0	31.0
7-12 bulan	26	29.9	29.9	60.9
Kurang dari 6 bulan	29	33.3	33.3	94.3
Lebih dari 2 tahun	5	5.7	5.7	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber: *Output SPSS 17.0, Data Primer, 2018*

Berdasarkan tabel 4.2.6 diketahui dari 87 responden menunjukkan bahwa 29 responden telah menjadi nasabah selama kurang dari 6 bulan dengan persentase 33.3%. Hal ini menunjukkan bahwa sampel pada penelitian ini didominasi oleh Nasabah di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung selama kurang dari 6 bulan.

### C. Gambaran Jawaban Responden

Hasil jawaban responden diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner pada Nasabah di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

#### 1. Variabel Akad Rahn

**Tabel 4.3.1 Deskripsi Jawaban Responden Tentang Akad Rahn**

No.	Pertanyaan	Jawaban										Total	
		SS (5)		S (4)		R (3)		TS (2)		STS (1)			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	P1	38	43.7	45	51.7	4	4.6	0	0	0	0	87	100
2	P2	42	48.3	44	50.6	1	1.1	0	0	0	0	87	100
3	P3	38	43.7	44	50.6	5	5.7	0	0	0	0	87	100

Sumber: Berdasarkan Data Diolah 2018

Keterangan: F (Frekuensi), SS (Sangat Setuju), S (Setuju), R (Ragu-ragu), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan tabel 4.3.1 menunjukkan bahwa tanggapan pernyataan untuk akad rahn sebagian besar responden menjawab setuju dengan pernyataan nasabah wajib membaca akad terlebih dahulu sebelum melakukan perjanjian yaitu sebanyak 45 responden dengan nilai persentase 51.7%. Pada pernyataan akad rahn sebagian besar responden menjawab setuju dengan pernyataan Nasabah wajib mengetahui isi perjanjian akad rahn terlebih dahulu yaitu sebanyak 44 responden dengan nilai persentase 50.6%.

Pada pernyataan akad rahn sebagian besar responden menjawab setuju dengan pernyataan Nasabah wajib mengerti isi perjanjian akad rahn yang ada di Pegadaian Syariah yaitu sebanyak 44 responden dengan nilai persentase 50.6%.

Dari data tersebut terlihat bahwa responden banyak yang menyatakan setuju pada setiap pernyataan mengenai akad rahn. Hal ini menunjukan bahwa Nasabah memperhatikan prosedur awal untuk melakukan transaksi pembiayaan rahn di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung.

## 2. Variabel Barang Jaminan

Distribusi jawaban responden berdasarkan variabel keputusan pemilihan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.3.2 Deskripsi Jawaban Responden Tentang Barang Jaminan**

No.	Pernyataan	Jawaban										Total	
		SS (5)		S (4)		R (3)		TS (2)		STS (1)			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	P1	25	28.7	48	55.2	13	14.9	1	1.1	0	0	87	100
2	P2	27	31	46	52.9	14	16.1	0	0	0	0	87	100
3	P3	32	36.8	42	48.3	13	14.9	0	0	0	0	87	100

Sumber: Berdasarkan Data Diolah 2018

Keterangan: F (Frekuensi), SS (Sangat Setuju), S (Setuju), R (Ragu-ragu), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju).



Berdasarkan tabel 4.3.2 menunjukkan bahwa tanggapan pernyataan untuk Barang jaminan bergerak dan tidak bergerak sebagian besar responden menjawab setuju pada pernyataan Pegadaian Syariah Way halim menerima barang gadai berbentuk barang bergerak dan tidak bergerak yaitu sebanyak 48 responden dengan nilai presentase 55.2%.

Pada pernyataan Barang Jaminan bergerak dan tidak bergerak sebagian besar responden menjawab setuju pada pernyataan Pegadaian Syariah tidak hanya menerima barang jaminan berbentuk emas saja yaitu sebanyak 46 responden dengan nilai presentase 52.9%.

Pada pernyataan Barang Jaminan bergerak dan tidak bergerak sebagian besar responden menjawab setuju pernyataan Pegadaian Syariah bertanggung jawab atas barang jaminan yaitu sebanyak 42 responden dengan nilai persentase 48.3%.

Dari data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju dengan pernyataan mengenai Barang Jaminan, hal tersebut menunjukkan bahwa Nasabah Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung mempertimbangkan dalam menggunakan jasa pegadaian syariah.

### 3. Variabel Biaya Pemeliharaan

Distribusi jawaban responden berdasarkan variabel pemeliharaan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.3.3 Deskripsi Jawaban Responden Tentang Biaya Pemeliharaan**

No.	Pertanyaan	Jawaban										Total	
		SS (5)		S (4)		R (3)		TS (2)		STS (1)			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	P1	21	24.1	49	56.3	16	18.4	1	1.1	0	0	87	100
2	P2	22	25.3	33	37.9	28	32.2	4	4.6	0	0	87	100
3	P3	24	27.6	51	58.6	11	12.6	1	1.1	0	0	87	100

Sumber: Berdasarkan Data Diolah 2018

Keterangan: F (Frekuensi), SS (Sangat Setuju), S (Setuju), R (Ragu-ragu), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan tabel 4.3.3 menunjukkan bahwa pada pernyataan Biaya pemeliharaan sebagian besar responden menjawab setuju dengan pernyataan nasabah memilih pegadaian syariah way halim karena biaya pemeliharaan rendah yaitu sebanyak 49 responden dengan nilai persentase 56.3%.

Pada pernyataan Biaya pemeliharaan sebagian besar responden menjawab setuju dengan pernyataan biaya pemeliharaan syariah sama dengan biaya pemeliharaan konvensional yaitu sebanyak 33 responden dengan nilai persentase 37.9%.

Pada pernyataan Biaya pemeliharaan sebagian besar responden menjawab setuju dengan pernyataan Nasabah puas dengan pemeliharaan barang jaminan yang disimpan oleh pegadaian syariah yaitu sebanyak 51 responden dengan nilai persentasi 58.6%.

Dari data tersebut menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap biaya pemeliharaan sangat baik karena sebagian besar responden menyatakan setuju pada setiap pernyataan.

#### 4. Variabel Sisa Barang Jaminan Dikembalikan

**Tabel 4.3.4 Deskripsi Jawaban Responden Tentang Sisa Barang Jaminan**

No.	Pernyataan	Jawaban										Total	
		SS (5)		S (4)		R (3)		TS (2)		STS (1)			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	P1	19	21.8	54	62.1	12	13.8	2	2.3	0	0	87	100
2	P2	18	20.7	52	59.8	16	18.4	0	0	1	1.1	87	100
3	P3	31	35.6	39	44.8	15	17.2	1	1.1	1	1.1	87	100

Sumber: Berdasarkan Data Diolah 2018

Keterangan: F (Frekuensi), SS (Sangat Setuju), S (Setuju), R (Ragu-ragu), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan tabel 4.3.4 menunjukkan bahwa pada pernyataan Sisa barang jaminan sebagian besar responden

menjawab setuju dengan pernyataan nasabah merasa puas dengan layanan pegadaian syariah yaitu 54 responden dengan nilai persentase 62.1%.

Pada pernyataan Sisa barang jaminan sebagian besar responden menjawab setuju dengan pernyataan Pegadaian syariah akan melakukan lelang apabila jaminan tidak di tebus, yaitu 52 responden dengan nilai perentase 59.8%.

Pada pernyataan Sisa barang jaminan sebagian besar responden menjawab setuju dengan pernyataan Pegadaian syariah akan mengemablikan sisa dari barang yang dilelang yaitu 39 responden dengan nilai persentase 44.8%

Dari data tersebut menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap Sisa barang jaminan dikembalikan sangat baik karena sebagian besar responden menyatakan setuju pada setiap pernyataan.

## 5. Variabel Kepuasan Nasabah

**Tabel 4.3.4 Deskripsi Jawaban Responden Tentang Kepuasan Nasabah**

No.	Pernyataan	Jawaban										Total	
		SS (5)		S (4)		R (3)		TS (2)		STS (1)			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	P1	31	35.6	33	37.9	21	24.1	2	2.3	0	0	87	100
2	P2	21	24.1	53	60.9	13	14.9	0	0	0	0	87	100

Sumber: Berdasarkan Data Diolah 2018

Keterangan: F (Frekuensi), SS (Sangat Setuju), S (Setuju), R (Ragu-ragu), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan tabel 4.3.4 menunjukkan bahwa pada pernyataan Kepuasan nasabah sebagian besar responden menjawab setuju dengan pernyataan Nasabah memilih pegadaian syariah karena tidak mengandung unsur riba yaitu 33 responden dengan nilai persentase 37.9%.

Pada pernyataan Kepuasan nasabah sebagian besar responden menjawab setuju dengan pernyataan Kesigapan pegawai dalam menangani masalah rahn/gadai telah memenuhi harapan nasabah yaitu 53 responden dengan nilai persentase 60.9%.

Dari data tersebut menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap kepuasan nasabah sangat baik dikarenakan sebagian responden menjawab pernyataan dengan setuju.

## D. Hasil Analisis Data

Peneliti menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Jawaban dihitung berdasarkan kuesioner yang telah disebarakan.

### 1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan analisis untuk mengukur valid atau tidaknya butir-butir kuesioner menggunakan metode *Pearson's Product Moment Correlation*. Suatu data dapat dikatakan valid apabila  $r_{hitung}$  lebih besar daripada  $r_{tabel}$ . Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 87 responden. Dari jumlah responden tersebut dapat di ketahui besarnya  $r_{tabel}$  adalah 0.213 ( $df = n-2 = 87-2 = 85$ ) dengan taraf kesalahan sebesar 5%. Jadi butir-butir kuesioner tersebut dikatakan valid apabila  $r_{hitung}$  pada *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari 0,213. Berikut ini adalah hasil dari uji validitas masing-masing variabel.

**Tabel 4.4.1 Hasil Uji Validitas**

Variabel	Butir	r-hitung	r-tabel	Keterangan
	Pernyataan			
Akad Rahn ( $X_1$ )	Pernyataan 1	0,597	0,213	Valid
	Pernyataan 2	0,438	0,213	Valid
	Pernyataan 3	0,530	0,213	Valid
Barang Jaminan ( $X_2$ )	Pernyataan 1	0,690	0,213	Valid
	Pernyataan 2	0,678	0,213	Valid
	Pernyataan 3	0,770	0,213	Valid
Biaya Pemeliharaan ( $X_3$ )	Pernyataan 1	0,669	0,213	Valid
	Pernyataan 2	0,595	0,213	Valid
	Pernyataan 3	0,775	0,213	Valid
Sisa Barang Jmn ( $X_4$ )	Pernyataan 1	0,735	0,213	Valid
	Pernyataan 2	0,535	0,213	Valid
	Pernyataan 3	0,644	0,213	Valid
Kepuasan Nasabah ( $Y$ )	Pernyataan 1	0,674	0,213	Valid
	Pernyataan 2	0,798	0,213	Valid

Sumber: Berdasarkan Data Diolah 2018

Berdasarkan pada tabel 4.4.1 diketahui bahwa seluruh item pernyataan dari variabel Akad rahn ( $X_1$ ), Barang jaminan ( $X_2$ ), Biaya pemeliharaan ( $X_3$ ), Sisa barang jaminan ( $X_4$ ) dan Kepuasan nasabah ( $Y$ ) adalah valid. Hal ini diketahui karena  $r_{hitung}$  lebih besar daripada  $r_{tabel}$  yaitu 0,213.



## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan skala *Cronbach's Alpha* sampai dengan 1.

**Tabel 4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Akad Rahn	0,824	Reliable
Barang Jaminan	0,818	Reliable
Biaya Pemeliharaan	0,666	Reliable
Sisa Barang Jaminan	0,776	Reliable
Kepuasan Nasabah	0,743	Reliable

Sumber: Berdasarkan Data Diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.4.2 dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,60. Hal tersebut menunjukkan bahwa instrumen tersebut dinyatakan *reliable*. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini memiliki hasil pengukuran yang konsisten.

## 3. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur apakah data memiliki distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini uji normalitas data menggunakan pendekatan *Kolmogorov-*

*Smirnov* dengan bantuan SPSS 17.0 dan hasil yang diperoleh sebagai berikut:

$H_0$  = Data berasal dari populasi berdistribusi normal

$H_a$  = Data berasal dari populasi yang berdistribusi tidak normal

Kriteria pengujian:

- 1) Jika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)*  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak
- 2) Jika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)*  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima

**Tabel 4.4.3 Hasil Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		87
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.87822231
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.070
	Negative	-.081
Kolmogorov-Smirnov Z		.751
Asymp. Sig. (2-tailed)		.625

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

S

Sumber: *Output SPSS 17.0, Data Primer, 2018*

Berdasarkan tabel 4.4.3 diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar  $0.625 > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

#### 4. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel atribut produk islami dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pedagang dalam memilih jasa perbankan syariah.

##### a. Analisis Regresi Linier berganda

Analisis regresi linier berganda dimaksudkan untuk melihat seberapa besar pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil analisis data dengan menggunakan program SPSS 17.0 diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut:



**Tabel 4.4.4 Hasil Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.179	1.014		-1.163	.248		
	AkdRhn	.278	.072	.310	3.856	.000	.844	1.184
	brgJmnn	.100	.081	.134	1.234	.221	.463	2.161
	BiayaPenitipan	.315	.083	.415	3.805	.000	.460	2.173
	SisaBrgJmnn	.051	.070	.071	.735	.464	.586	1.705

a. Dependent Variable: KepuasanNasabah

Sumber: *Output SPSS 17.0, Data Primer, 2018*

Berdasarkan tabel 4.4.4 diketahui bahwa variabel independen yang dimasukkan kedalam model regresi, variabel Akad rahn, Barang jaminan, Biaya Pemeliharaan, Sisa Barang Jaminan signifikansi dapat dilihat dari nilai signifikansi variabel tersebut 0,000 untuk akad rahn, 0,221 untuk barang jaminan, 0,000 untuk biaya pemeliharaan, 0,464 untuk sisa barang jaminan. maka dapat dikembangkan sebuah model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + e$$

$$Y = - 1.179 + 0,278 X_1 + 0,100 X_2 + 0,315 X_3 + 0,051 X_4 + e$$

Berdasarkan pada pernyataan tersebut, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Variabel akad rahn, diperoleh nilai t-hitung sebesar 3.856 dengan signifikansi 0,000 ( $\text{sig} > 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa variabel akad rahn berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada pegadaian syariah way halim.
- 2) Variabel barang jaminan, diperoleh nilai t-hitung sebesar 1.234 dengan signifikansi 0,221 ( $\text{sig} > 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa variabel barang jaminan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada pegadaian syariah way halim.
- 3) Variabel biaya pemeliharaan, diperoleh nilai t-hitung sebesar 3.805 dengan signifikansi 0,000 ( $\text{sig} > 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa variabel biaya pemeliharaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada pegadaian syariah way halim.
- 4) Variabel sisa barang jaminan, diperoleh nilai t-hitung sebesar 0.735 dengan signifikansi 0,464 ( $\text{sig} > 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa variabel sisa barang jaminan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada pegadaian syariah way halim.

### b. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui variabel independen secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima sehingga variabel X tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y dan sebaliknya jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak sehingga variabel X berpengaruh positif signifikan terhadap variabel Y. Nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,989

**Tabel 4.4.5 Hasil Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-1.179	1.014		-1.163	.248		
AkdRhn	.278	.072	.310	3.856	.000	.844	1.184
brgJmnn	.100	.081	.134	1.234	.221	.463	2.161
BiayaPenitipan	.315	.083	.415	3.805	.000	.460	2.173
SisaBrgJmnn	.051	.070	.071	.735	.464	.586	1.705

a. Dependent Variable: KepuasanNasabah

Sumber: Output SPSS 17.0, Data Primer, 201

Berdasarkan tabel 4.4.6 diketahui bahwa variable Akad Rahn (X1)

$t_{hitung} > t_{tabel}$   $3.856 > 1.989$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak, yang berarti bahwa akad rahn secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y).

Pada variabel Barang Jaminan (X2) menunjukkan bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$   $1.234 < 1.989$  maka dapat disimpulkan  $H_0$  diterima, yang berarti bahwa barang jaminan secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y).

Pada variabel Biaya Pemeliharaan (X3) menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $3.805 > 1.989$  maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak, yang berarti bahwa biaya pemeliharaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y).

Pada variable Sisa Barang Jaminan(X4) menunjukkan bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$   $0.735 < 1.989$  maka dapat disimpulkan  $H_0$  diterima, yang berarti sisa barang jaminan secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah(Y).

### c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen.



**Tabel 4.4.6 Hasil Uji R<sup>2</sup>**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.742 <sup>a</sup>	.551	.529	.899	1.867

a. Predictors: (Constant), SisaBrgJmnn, AkdRhn, brgJmnn, BiayaPenitipan

b. Dependent Variable: KepuasanNasabah

Sumber: *Output SPSS 17.0, Data Primer, 2018*

Berdasarkan tabel 4.4.6 diketahui bahwa hasil uji determinasi pada Output model summary dari analisis regresi berganda terapatnya pada kolom Adjusted R<sup>2</sup> sebesar 0,529. Jadi pengaruh akad rahn, barang jaminan, biaya pemeliharaan dan sisa barang jaminan terhadap tingkat kepuasan nasabah yaitu sebesar 52.9%, sedangkan sisanya sebesar  $(100\% - 52,9\%) = 47.1\%$  dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### d. Uji Simultan (Uji F)

Uji F atau koefisien regresi secara serentak, yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima, sehingga variabel X secara simultan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y dan sebaliknya jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak, sehingga variabel X secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y. Dengan tingkat signifikansi 5% dan  $n = 87$  maka diperoleh nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2.48

**Tabel 4.4.7 Hasil Uji F**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	81.418	4	20.354	25.163	.000 <sup>a</sup>
	Residual	66.330	82	.809		
	Total	147.747	86			

a. Predictors: (Constant), SisaBrgJmnn, AkdRhn, brgJmnn, BiayaPenitipan

b. Dependent Variable: KepuasanNasabah

Sumber: *Output SPSS 17.0, Data Primer, 2018*


Berdasarkan tabel 4.4.7 diketahui bahwa nilai  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$   
 $25.163 \geq 2.48$ , dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini

berarti variabel independen (akad rahn, barang jaminan, biaya pemeliharaan dan sisa barang jaminan) mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah).

## E. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh pembiayaan rahn terhadap tingkat kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung maka diperoleh hasil sebagai berikut:

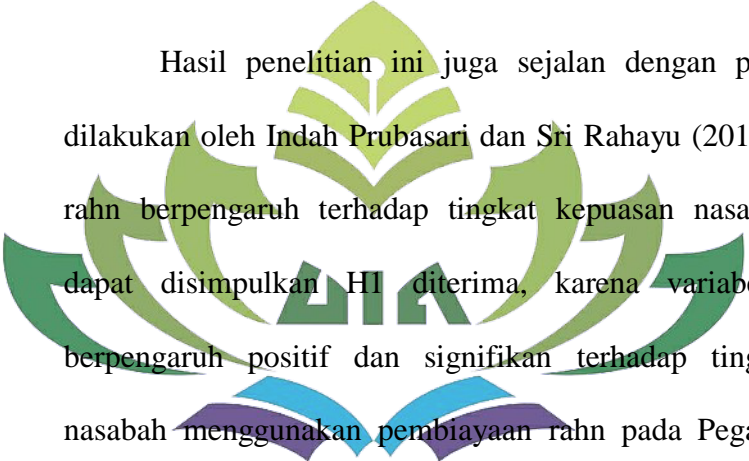
### 1. Pengaruh Akad Rahn terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah



Rahn (gadai) adalah menahan barang jaminan yang bersifat materi milik si peminjam (rahin) sebagai jaminan atau pinjaman yang diterimanya, dan barang yang diterima tersebut bernilai ekonomi sehingga pihak yang menahan (murtahin) memperoleh jaminan untuk mengambi kembali seluruh atau sebagian utangnya dari barang gadai dimaksud bila pihak yang menggadaikan tidak dapat membayar utang pada waktu yang ditentukan. Hasil uji analisis memperlihatkan bahwa Akad rahn mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan rahn di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung.

Berdasarkan hasil penelitian setelah melakukan pengujian secara parsial dengan uji t menunjukan bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3.856 dan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1.989. Dengan membandingkan  $t_{hitung}$

dan  $t_{\text{tabel}}$  maka ditemukan bahwa  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  atau  $3.856 > 1.989$  sehingga mengindikasikan bahwa akad rahn berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan rahn pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung. Akad rahn yang dilakukan dengan baik oleh pegadaian dan nasabah akan meningkat tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah yang meliputi kesigapan melayani nasabah saat ingin melakukan transaksi.



Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Indah Prubasari dan Sri Rahayu (2017) bahwa akad rahn berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. Sehingga dapat disimpulkan  $H_1$  diterima, karena variabel akad rahn berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan rahn pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung.

## **2. Pengaruh Barang Jaminan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah**

Marhun adalah barang yang dijadikan jaminan oleh *rahn*. Para ulama fiqih sepakat mensyaratkan *marhun* sebagaimana persyaratan barang dalam jual beli sehingga barang tersebut dapat dijual untuk memenuhi hak *murtahin*. Pegadaian Syariah tidak hanya menerima barang berbentuk emas saja, sekarang nasabah

dapat menggadaikan barang jaminan nya yang berbentuk benda bergerak maupun benda tidak bergerak.

Hasil uji analisis memperlihatkan bahwa Barang Jaminan tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan rahn di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung.

Berdasarkan hasil penelitian setelah melakukan pengujian secara parsial dengan uji t menunjukan bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1.234 dan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1.989. Dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  maka ditemukan bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $1.234 < 1.989$  sehingga mengindikasikan bahwa barang jaminan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan rahn pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fatmaria Analisa (2017) bahwa barang jaminan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. Sehingga dapat disimpulkan  $H_2$  ditolak , karena variabel barang jaminan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan rahn pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung.

### 3. Pengaruh Biaya Pemeliharaan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah


Pemeliharaan dan penyimpanan *marhun* pada dasarnya menjadi kewajiban *rahin*, namun dapat dilakukan juga oleh *murtahin*, sedangkan biaya dan pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi kewajiban *rahin*. Besar biaya pemeliharaan dan penyimpanan *marhun* tidak boleh ditentukan berdasarkan pinjaman. Biaya pemeliharaan dilakukan untuk menjaga barang nasabah yang telah digadain di Pegadaian tersebut, dan biaya pemeliharaan yang diberikan cukup rendah untuk nasabah.

Hasil uji analisis memperlihatkan bahwa Biaya Pemeliharaan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan rahn di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung.

Berdasarkan hasil penelitian setelah melakukan pengujian secara parsial dengan uji t menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3.805 dan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1.989. Dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  maka ditemukan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $3.805 > 1.989$  sehingga mengindikasikan bahwa biaya pemeliharaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan rahn pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Indah Prubasari dan Sri Rahayu (2017) dan Rico Febriawan(2017) bahwa biaya pemeliharaan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. Sehingga dapat disimpulkan H3 diterima, karena variabel biaya pemeliharaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan rahn pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung.

#### 4. Pengaruh Sisa Barang Jaminan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah



Menurut ulama selain Hanafiyah, *marhun bih* hendaklah berupa utang yang wajib diberikan kepada orang yang menggadaikan barang, baik berupa uang ataupun berbentuk benda. Jika *marhun bih* tidak dapat dibayarkan, *rahn* menjadi tidak sah sebab menyalahi maksud dan tujuan dari disyariatkannya *rahn*. Jika nasabah tidak melunasi saat telah jatuh tempo barang jaminan akan dilelang dan setelah dielalang jika terdapat sisa dari penjualan lelang tersebut uang nya akan dikembalikan ke nasabah.

Hasil uji analisis memperlihatkan bahwa Sisa Barang Jaminan tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan rahn di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung.

Berdasarkan hasil penelitian setelah melakukan pengujian secara parsial dengan uji t menunjukan bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0.735 dan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1.989. Dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  maka ditemukan bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $0.735 < 1.989$  sehingga mengindikasikan bahwa sisa barang jaminan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan rahn pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Galis Kurnia Afdhila (2015) dan Rico Febriawan(2017) bahwa sisa barang jaminan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. Sehingga dapat disimpulkan  $H_4$  ditolak, karena variabel Sisa barang jaminan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan rahn pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari bab sebelumnya mengenai pengaruh pembiayaan rahn terhadap tingkat kepuasan nasabah, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian mengenai akad *rahn* dalam pembiayaan *rahn* ini berpengaruh positif kepada masyarakat yang telah melakukan transaksi atau yang telah menjadi nasabah di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung. Karena setelah masyarakat melakukan transaksi mereka memahami atau mengetahui bagaimana prosedur pertama yang harus dilakukan oleh mereka dalam pembiayaan rahn di Pegadaian Syariah.
2. Dari hasil penelitian mengenai barang jaminan dalam pembiayaan *rahn* tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung, Karena nasabah tidak begitu mengetahui barang apa saja yang dapat digadaikan di Perum Pegadaian Syariah, Rata-rata nasabah hanya mengetahui barang berupa emas saja yang dapat digadaikan.
3. Dari Hasil penelitian mengenai biaya pemeliharaan nasabah dalam pembiayaan *rahn* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung, Karena Nasabah telah memahami atau mengetahui bahwa saat melakukan

transaksi akan ada biaya-biaya yang dikenakan oleh Pegadaian Syariah.

4. Dari hasil penelitian mengenai sisa barang jaminan nasabah dalam pembiayaan *rahn* tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung, Karena Nasabah tidak begitu mengetahui bagaimana jika sudah jatuh tempo barang tersebut dilelang apakah hasil dari penjualan lelang tersebut masih ada sisa uang nasabah di Pegadaian tersebut.

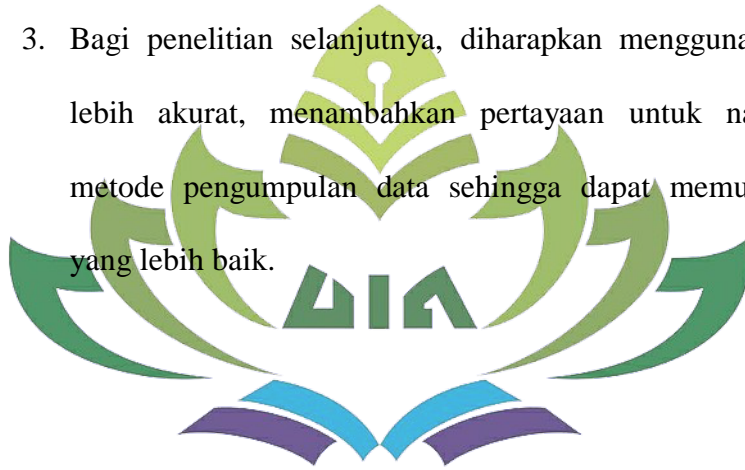
## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan analisis mengenai pengaruh akad *rahn*, barang jaminan, biaya pemeliharaan dan sisa barang jaminan terhadap tingkat kepuasan nasabah yang menggunakan pembiayaan *rahn* pada Pegadaian Syariah, maka peneliti mencoba memberikan saran yang dapat digunakan sebagai dasar masukan, yaitu:

1. Pada penelitian ini Sisa Barang Jaminan dikembalikan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah, tetapi masih banyak nasabah yang tidak mengetahui tentang Sisa barang jaminan yang dikembalikan ini. Peneliti berharap pihak Pegadaian Syariah lebih memperjelaskan kepada calon nasabah ataupun yang sudah menjadi nasabah di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung.
2. Pada penelitian ini Akad *Rahn* positif terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan pembiayaan *rahn* pada pegadaian

syariah, hal ini didukung dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Pegadaian Syariah sudah cukup baik. Peneliti berharap pihak Pegadaian Syariah mempertahankan bahkan meningkat kualitas pelayanan seperti menanggapi keluhan nasabah dengan cepat, serta mengutamakan yang diinginkan oleh nasabah sehingga dapat terus menarik minat nasabah dan yang telah menjadi nasabah merasa lebih puas dan berkeinginan menggunakan pegadaian syariah untuk jangka waktu yang lebih panjang.

3. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan menggunakan data yang lebih akurat, menambahkan pertanyaan untuk nasabah sebagai metode pengumpulan data sehingga dapat memungkinkan hasil yang lebih baik.



## DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, *Analisis Regresi*, (Yogyakarta: BPEF UGM, 2000)
- Abdul Rahman Ghazaly, Ghufroon Ihsan, Sapiudin Shidiq, *Fiqh muamalat* (Jakarta: PT Kharisma Putra Utama, 2010)
- Anita Ritqi P, *Aspek Risiko Produk Gadai Emas Pada Pegadaian Syariah Cabang Cinere* (Skripsi UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2011)
- Achmad Sodri, “*Analisis Implementasi Akad Rahn dan Akad Ijarah Pada Transaksi Gadai dalam Perspektif Ekonomi Islam Di Pegadaian Syariah Cabang Raden Intan Bandar Lampung*” (Skripsi UIN Raden Intan, Lampung, 2017)
- Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction* (Gramedia Pustaka, Jakarta, 2000)
- Fatmaria Analisa, “*Penerapan Diskon Pada Penaksiran Marhun (Barang Gadai) Pembiayaan Rahn PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah KM.11 Palembang*” (Skripsi Uin Raden Fatah Palembang, 2017)
- Galis Kurnia Afdhila, *Analisis Implementasi Pembiayaan Ar-Rahn (Gadai Syariah) pada Kantor Pegadaian Syariah Cabang Landungsari Malang*, Skripsi (Malang: Universitas Brawijaya, 2015)
- Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005)
- Ismail, *Perbankan Syariah* (Surabaya: PT Kharisma Putra Utama, 2016)
- \_\_\_\_\_, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011)
- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Cetakan IV* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006)
- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS23*, (Semarang: Badan Penerbit UNDIP, Cet VIII, 2016)

Indah Purbasari dan Sri Rahayu, “Analisis Penerapan Akad Rahn (Gadai) dan Pengenaan Biaya Administrasi di Pegadaian Syariah Di Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pamekasan” (Jurnal Universitas Trunojoyo Madura, 2017)

Jonathan Sarwono, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif* (Jogjakarta: Graha Ilmu, 2006)

Kashmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Rajawali Press, 2008)

Muhammad, *Lembaga Ekonomi Syariah* (Jogjakarta: Graha Ilmu, 2007)

M Nur rianto *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta: 2012.h.42) ; Lihat juga di Muhammad, *Manajemen Bank Syari'ah* (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2002)

Muhammad Safi'I Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktek* (Jakarta: Gema Insani Press, 2001)

Muhammad Sholekul Hadi, *Pegadaian Syariah* (Jakarta: Salemba Diniyah, 2003)

Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004)

Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2000)

Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, Jilid 2 (Jakarta : PT Prenhallindo, 1997)

Philip Kotler, *Manajemen pemasaran jilid I Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian* (Jakarta: Pt. Indeks, 2004)

Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan Filosofis dan Praktis* (Jakarta: PT. Indeks, 2009)

Rahmat Syafi'i, *Fiqh Muamalah* (Bandung: Pustaka Setia, 2000)

\_\_\_\_\_, *Fiqh Muamalah* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2001)

Rambat Lupyodi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2013)

Rico Febriawan, “*Implementasi Akad Rahn Pada Produk Pembiayaan Marhamah Cabang Bansari Temanggung*” (Skripsi, UIN Walisongo Semarang, 2017)

Sugiono, *Penelitian Administratif*, Alfa Beta(Bandung: 2001)

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010)

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT. Cipta Karya, 2006)

Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D* (Bandung Alfabeta, 2013)

Totok Budisantoso, Nuritomo, *Bank dan lembaga keuangan lainnya* (Jakarta: Salemba Empat, 2014)

Veithzal Rivai dan Arfian Arifin, *Islamic Banking* ( Jakarta: PT. Bumi aksara, 2010)

Wangsawidjaja, *Pembiayaan Bank Syariah* ( Jakarta: PT Gramedia Pustaka utama, 2010)

Walker, *Managing Customer Dissatisfaction Throught effective Complaint Management System* (Journal of Management Strategy, 2001) Walker, *Managing Customer Dissatisfaction Throught effective Complaint Management System* (Journal of Management Strategy, 2001)

Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015)

Lampiran 2 : Kuesioner

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu/Saudara/i  
Di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan Hormat, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Depi Riski Amelia  
NPM : 1451020030  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas : UIN Raden Intan Lampung

Memohon kesedian Bapak/Ibu/Saudara/i agar dapat meluangkan sedikit waktunya untuk mengisi daftar pernyataan ini dengan sesungguhnya tanpa beban apapun, sehingga dapat membantu melengkapi data yang sangat saya butuhkan. Adapun pernyataan ini saya buat dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Pembiayaan Rahn terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah”**.

Seluruh informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/I berikan merupakan bantuan yang sangat berharga bagi penelitian saya dan akan memberikan banyak manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Penelitian ini bersifat akademis, sehingga kerahasiaan informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/I berikan akan terjaga.

Demikian permohonan saya, atas kesedian dan bantuannya saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Hormat Saya

Depi Riski Amelia

## KUESIONER/ANGKET

Pengaruh Pembiayaan *Rahn* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Di Pegadaian

Syariah Way Halim Bandar Lampung

### I. Karakteristik Responden

Isilah datar kuesioner , berilah tanda silang (X) Pada Jawaban yang tersedia :

1. Nama (boleh tidak diisi) : .....

2. Jenis Kelamin

a. Laki-Laki

b. Perempuan

3. Agama

a. Islam

b. Lain-lain .....

4. Usia Responden

a. Kurang dari 25 tahun

c. 36 – 50 tahun

b. 25 – 35 tahun

d. Lebih dari 50 tahun

5. Pendidikan Terakhir

a. SD

c. SMA/SMK

b. SMP

d. S1

6. Pekerjaan

a. PNS/TNI/POLRI

d. Wirausaha

b. Pegawai Swasta

e. Lain-Lain...

c. Pelajar/Mahasiswa

7. Sudah berapa lama Anda menggunakan jasa Pegadaian Syariah?





a. Kurang dari 6 bulan

b. 7 – 12 bulan

c. 1 – 2 tahun

d. Lebih dari 2 tahun

## II. Daftar Pertanyaan

Petunjuk Pengisian: Berilah tanda *check list* (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan penilaian anda. Kreteria Penelitian:



PEMBIAYAAN RAHN						
A. Akad <i>Rahn</i>						
No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Sebelum melakukan perjanjian di Pegadaian Syariah nasabah wajib membaca akad rahn terlebih dahulu.					
2.	Sebelum melakukan akad rahn terhadap pembiayaan rahn di Pegadaian Syariah nasabah wajib mengetahui isi perjanjian					

	akad <i>rahn</i> terlebih dahulu.					
3.	Nasabah wajib mengerti isi perjanjian akad <i>rahn</i> terhadap pembiayaan <i>rahn</i> di Pegadaian Syariah.					
<b>B. Barang Jaminan Bergerak dan Tidak Bergerak</b>						
<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1.	Saya memilih Pegadaian Syariah Way Halim karena menerima barang gadai yang berbentuk benda bergerak dan tidak bergerak.					
2.	Pegadaian Syariah Way Halim menerima barang jaminan tidak hanya berbentuk emas saja.					
3.	Saya memilih Pegadaian Syariah karena bertanggung jawab apabila terjadi kehilangan barang jaminan.					
<b>C. Biaya Pemeliharaan</b>						
<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1.	Saya memilih Pegadaian Syariah Way Halim karena biaya pemeliharannya rendah.					
2.	Biaya pemeliharaan syariah sama dengan biaya pemeliharaan konvensional.					
3.	Saya puas dengan pemeliharaan barang jaminan yang disimpan dengan baik di Pegadaian Syariah Way Halim.					
<b>D. Sisa Barang Jaminan Dikembalikan</b>						

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya merasa puas dengan layanan Pegadaian Syariah Way Halim, sehingga saya sangat nyaman bertransaksi.					
2.	Pegadaian Syariah Way Halim akan melakukan lelang apabila barang jaminan tidak ditebus.					
3.	Saya mengetahui bahwa Pegadaian Syariah akan mengembalikan sisa dari sisa pinjaman apabila barang jaminan tidak ditebus.					

KEPUASAN NASABAH						
E. Melakukan Transaksi Ulang						
No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya memilih Pegadaian Syariah Way Halim karena tidak mengandung unsur riba.					
2.	Kesigapan pegawai/petugas Pegadaian Syariah Way Halim dalam menangani masalah <i>rahn/gadai</i> telah memenuhi harapan nasabah.					

Lampiran 3 : Data Penelitian

Kode	Jenis kelamin	Agama	Usia	Pendidikan terakhir	Pekerjaan	Lama Nasabah
1	Perempuan	Islam	< 25 Tahun	SMA/SMK	Pegawai Swasta	< 6 bulan
2	Laki-Laki	Islam	< 25 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	< 6 bulan
3	Laki-Laki	Islam	< 25 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	1-2 Tahun
4	Perempuan	Islam	< 25 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Lebih dari 2 tahun
5	Perempuan	Lain-Lain	< 25 Tahun	S1	Pegawai Swasta	< 6 bulan
6	Laki-Laki	Islam	< 25 Tahun	SMA/SMK	Lain-lain	< 6 bulan
7	Laki-Laki	Islam	< 25 Tahun	SMA/SMK	Pegawai Swasta	1-2 Tahun
8	Laki-Laki	Islam	< 25 Tahun	SD	Pegawai Swasta	< 6 bulan
9	Laki-Laki	Islam	< 25 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	7-12 bula
10	Laki-Laki	Islam	< 25 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	< 6 bulan
11	Laki-Laki	Islam	25-35 Tahun	SMA/SMK	Pegawai Swasta	< 6 bulan
12	Laki-Laki	Islam	< 25 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	1-2 Tahun
13	Perempuan	Islam	< 25 Tahun	S1	Lain-lain	< 6 bulan

			Tahun			
14	Perempuan	Islam	25-35 Tahun	SMA/SMK	Pegawai Swasta	< 6 bulan
15	Perempuan	Islam	< 25 Tahun	SMA/SMK	Lain-lain	7-12 bulan
16	Laki-Laki	Islam	25-35 Tahun	SMA/SMK	Wirausaha	7-12 bulan
17	Laki-Laki	Islam	25-35 Tahun	SMA/SMK	Pegawai Swasta	1-2 Tahun
18	Perempuan	Islam	36-50 Tahun	S1	Pegawai Swasta	7-12 bulan
19	Perempuan	Islam	< 25 Tahun	S1	Pegawai Swasta	1-2 Tahun
20	Perempuan	Islam	25-35 Tahun	S1	Wirausaha	1-2 Tahun
21	Perempuan	Islam	< 25 Tahun	SMA/SMK	Wirausaha	1-2 Tahun
22	Perempuan	Islam	25-35 Tahun	S1	Pegawai Swasta	< 6 bulan
23	Perempuan	Islam	25-35 Tahun	SMP	Lain-lain	< 6 bulan
24	Perempuan	Islam	< 25 Tahun	S1	Lain-lain	< 6 bulan
25	Perempuan	Islam	< 25 Tahun	SMA/SMK	Lain-lain	< 6 bulan
26	Perempuan	Islam	< 25 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	< 6 bulan
27	Laki-Laki	Islam	25-35	SMA/SMK	PNS/TNI/POLRI	1-2 Tahun

			Tahun			
28	Laki-Laki	Islam	25-35 Tahun	S1	Lain-lain	7-12 bulan
29	Laki-Laki	Islam	36-50 Tahun	SMA/SMK	Pegawai Swasta	1-2 Tahun
30	Perempuan	Islam	< 25 Tahun	S1	Pegawai Swasta	7-12 bulan
31	Laki-Laki	Islam	25-35 Tahun	S1	Pegawai Swasta	7-12 bulan
32	Laki-Laki	Islam	25-35 Tahun	S1	Pegawai Swasta	1-2 Tahun
33	Laki-Laki	Islam	< 25 Tahun	SMA/SMK	Lain-lain	< 6 bulan
34	Laki-Laki	Islam	25-35 Tahun	S1	Lain-lain	< 6 bulan
35	Perempuan	Islam	< 25 Tahun	SMA/SMK	Lain-lain	< 6 bulan
36	Laki-Laki	Islam	25-35 Tahun	SMA/SMK	Lain-lain	1-2 Tahun
37	Perempuan	Islam	< 25 Tahun	S1	Pegawai Swasta	7-12 bulan
38	Perempuan	Islam	25-35 Tahun	S1	Pegawai Swasta	7-12 bulan
39	Perempuan	Islam	25-35 Tahun	SMA/SMK	Lain-lain	1-2 Tahun
40	Perempuan	Islam	25-35 Tahun	S1	Lain-lain	1-2 Tahun
41	Laki-Laki	Islam	< 25	SMA/SMK	Lain-lain	7-12 bulan

			Tahun			
42	Perempuan	Islam	< 25 Tahun	SMA/SMK	Lain-lain	7-12 bulan
43	Perempuan	Islam	25-35 Tahun	SMA/SMK	Pegawai Swasta	< 6 bulan
44	Perempuan	Islam	25-35 Tahun	S1	Pegawai Swasta	< 6 bulan
45	Perempuan	Islam	25-35 Tahun	S1	Lain-lain	< 6 bulan
46	Perempuan	Islam	25-35 Tahun	S1	Lain-lain	7-12 bulan
47	Perempuan	Islam	< 25 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	< 6 bulan
48	Perempuan	Islam	< 25 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	< 6 bulan
49	Perempuan	Islam	< 25 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	< 6 bulan
50	Laki-Laki	Islam	25-35 Tahun	S1	Lain-lain	1-2 Tahun
51	Laki-Laki	Lain-Lain	36-50 Tahun	SMA/SMK	Wirausaha	Lebih dari 2 tahun
52	Laki-Laki	Islam	25-35 Tahun	SMA/SMK	Pegawai Swasta	7-12 bulan
53	Perempuan	Islam	<25 Tahun	S1	Pegawai Swasta	7-12 bulan
54	Perempuan	Islam	<25 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	7-12 bulan
55	Laki-Laki	Islam	<25	SMA/SMK	Lain-lain	7-12 bulan

			Tahun			
56	Perempuan	Islam	25-35 Tahun	S1	Wirausaha	7-12 bulan
57	Perempuan	Islam	< 25 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	7-12 bulan
58	Perempuan	Lain-Lain	25-35 tahun	SMA/SMK	Wirausaha	7-12 bulan
59	Perempuan	Islam	36-50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Lebih dari 2 tahun
60	Perempuan	Islam	25-35 Tahun	SMA/SMK	Wirausaha	Lebih dari 2 tahun
61	Perempuan	Islam	25-35 Tahun	SMA/SMK	Wirausaha	1-2 Tahun
62	Perempuan	Islam	< 25 Tahun	SMA/SMK	Pegawai Swasta	1-2 Tahun
63	Perempuan	Lain-Lain	36-50 Tahun	SMA/SMK	Wirausaha	7-12 bulan
64	Laki-Laki	Islam	36-50 Tahun	SMP	Lain-lain	1-2 Tahun
65	Perempuan	Islam	< 25 Tahun	SMA/SMK	Pegawai Swasta	< 6 bulan
66	Laki-Laki	Islam	36-50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	1-2 Tahun
67	Laki-Laki	Islam	25-35 Tahun	SMA/SMK	Wirausaha	7-12 bulan
68	Laki-Laki	Islam	36-50 Tahun	S1	Wirausaha	7-12 bulan
69	Laki-Laki	Islam	36-50	SMA/SMK	Wirausaha	1-2 Tahun



			Tahun			
70	Perempuan	Islam	25-35 Tahun	S1	Lain-lain	< 6 bulan
71	Laki-Laki	Islam	36-50 Tahun	SMA/SMK	Wirausaha	1-2 Tahun
72	Perempuan	Islam	<25 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	< 6 bulan
73	Laki-Laki	Islam	25-35 Tahun	SMA/SMK	Pegawai Swasta	7-12 bulan
74	Laki-Laki	Islam	36-50 Tahun	SMA/SMK	Lain-lain	1-2 Tahun
75	Perempuan	Islam	< 25 Tahun	SMA/SMK	Wirausaha	< 6 bulan
76	Laki-Laki	Islam	25-35 Tahun	SMA/SMK	Wirausaha	1-2 Tahun
77	Laki-Laki	Lain-Lain	36-50 Tahun	SMA/SMK	Pegawai Swasta	Lebih dari 2 tahun
78	Perempuan	Islam	< 25 Tahun	SMA/SMK	Wirausaha	1-2 Tahun
79	Laki-Laki	Islam	36-50 Tahun	S1	Pegawai Swasta	< 6 bulan
80	Laki-Laki	Islam	25-35 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	1-2 Tahun
81	Laki-Laki	Islam	< 25 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	< 6 bulan
82	Perempuan	Islam	25-35 Tahun	SMA/SMK	Wirausaha	7-12 bulan
83	Laki-Laki	Islam	< 25 Tahun	S1	Pegawai Swasta	1-2 Tahun

			Tahun			
84	Laki-Laki	Lain-Lain	25-35 Tahun	SMA/SMK	Wirausaha	7-12 bulan
85	Perempuan	Islam	25-35 Tahun	SMA/SMK	Wirausaha	1-2 tahun
86	Perempuan	Islam	25-35 Tahun	SMA/SMK	Wirausaha	1-2 Tahun
87	Perempuan	Islam	< 25 Tahun	SMA/SMK	Pegawai Swasta	< 6 bulan



#### Lampiran 4 : Hasil Analisis Karakteristik Responden

**Statistics**

		JenisKelamin	Agama	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	LamaNasabah
N	Valid	87	87	87	87	87	87
	Missing	0	0	0	0	0	0

**JenisKelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	40	46.0	46.0	46.0
	Perempuan	47	54.0	54.0	100.0
	Total	87	100.0	100.0	



**Agama**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Islam	81	93.1	93.1	93.1
	Lain-Lain	6	6.9	6.9	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

### Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25-35 Tahun	35	40.2	40.2	40.2
	36-50 Tahun	14	16.1	16.1	56.3
	Kurang dari 25 Tahun	38	43.7	43.7	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

### Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S1	31	35.6	35.6	35.6
	SD	1	1.1	1.1	36.8
	SMA/SMK	53	60.9	60.9	97.7
	SMP	2	2.3	2.3	100.0
	Total	87	100.0	100.0	



### Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lain-lain	22	25.3	25.3	25.3
	Pegawai Swasta	27	31.0	31.0	56.3
	Pelajar/Mahasiswa	14	16.1	16.1	72.4
	PNS/TNI/POLRI	4	4.6	4.6	77.0
	Wirausaha	20	23.0	23.0	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

**LamaNasabah**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-2 Tahun	27	31.0	31.0	31.0
	7-12 bulan	26	29.9	29.9	60.9
	Kurang dari 6 bulan	29	33.3	33.3	94.3
	Lebih dari 2 tahun	5	5.7	5.7	100.0
	Total	87	100.0	100.0	



Lampiran 5 : Daftar Jawaban Responden

Jawaban responden mengenai akad rahn (X1)

No.	Pernya taan	Jawaban										Total	
		SS (5)		S (4)		R (3)		TS (2)		STS (1)			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	P1	38	43.7	45	51.7	4	4.6	0	0	0	0	87	100
2	P2	42	48.3	44	50.6	1	1.1	0	0	0	0	87	100
3	P3	38	43.7	44	50.6	5	5.7	0	0	0	0	87	100

Jawaban responden mengenai Barang Jaminan (X2)

No.	Pertanyaan	Jawaban										Total	
		SS (5)		S (4)		R (3)		TS (2)		STS (1)			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	P1	38	43.7	45	51.7	4	4.6	0	0	0	0	87	100
2	P2	42	48.3	44	50.6	1	1.1	0	0	0	0	87	100
3	P3	38	43.7	44	50.6	5	5.7	0	0	0	0	87	100

Jawaban responden mengenai Biaya Pemeliharaan (X3)

No.	Pertanyaan	Jawaban										Total	
		SS (5)		S (4)		R (3)		TS (2)		STS (1)			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	P1	21	24.1	49	56.3	16	18.4	1	1.1	0	0	87	100
2	P2	22	25.3	33	37.9	28	32.2	4	4.6	0	0	87	100
3	P3	24	27.6	51	58.6	11	12.6	1	1.1	0	0	87	100

Jawaban responden mengenai Sisa Barang Jaminan (X4)

No.	Pertanyaan	Jawaban										Total	
		SS (5)		S (4)		R (3)		TS (2)		STS (1)			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	P1	19	21.8	54	62.1	12	13.8	2	2.3	0	0	87	100
2	P2	18	20.7	52	59.8	16	18.4	0	0	1	1.1	87	100
3	P3	31	35.6	39	44.8	15	17.2	1	1.1	1	1.1	87	100

Jawaban responden mengenai Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Pertanyaan	Jawaban										Total	
		SS (5)		S (4)		R (3)		TS (2)		STS (1)			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	P1	31	35.6	33	37.9	21	24.1	2	2.3	0	0	87	100
2	P2	21	24.1	53	60.9	13	14.9	0	0	0	0	87	100

## Lampiran 6 : Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

### Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Akad Rahn (X1)

#### Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	87	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	87	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.824	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
AkadRahn1	8.85	.966	.739	.696
AkadRahn2	8.77	1.086	.711	.732
AkadRahn3	8.86	1.051	.601	.840



## Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Barang Jaminan (X2)

### Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	87	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	87	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.818	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BrgJaminan1	8.37	1.514	.649	.773
BrgJaminan2	8.33	1.504	.685	.737
BrgJaminan3	8.26	1.476	.680	.741

## Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Biaya Pemeliharaan (X3)

### Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	87	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	87	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.666	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BiayaPenitipan1	7.97	1.569	.540	.497
BiayaPenitipan2	8.16	1.392	.415	.689
BiayaPenitipan3	7.87	1.670	.509	.543

## Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Sisa Barang Jaminan (X4)

### Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	87	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	87	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.766	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SisaBrgJaminan1	8.11	2.033	.432	.849
SisaBrgJaminan2	8.16	1.555	.714	.557
SisaBrgJaminan3	8.02	1.348	.682	.588

## Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)

### Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	87	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	87	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.743	2

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	4.09	.387	.617	. <sup>a</sup>
Y.2	4.07	.693	.617	. <sup>a</sup>

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

## Lampiran 7 : Uji Asumsi Klasik

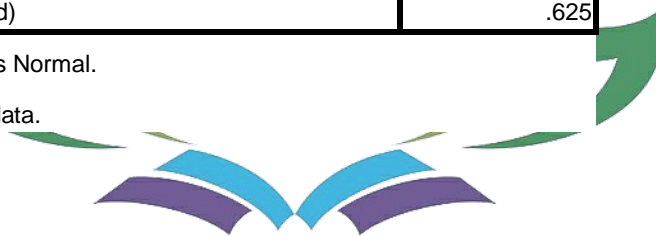
### Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		87
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.87822231
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.070
	Negative	-.081
Kolmogorov-Smirnov Z		.751
Asymp. Sig. (2-tailed)		.625

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



## Lampiran 8 : Output Regresi Linier Berganda

**Variables Entered/Removed**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	SisaBrgJmnn, AkdRhn, brgJmnn, BiayaPenitipan <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.



**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.742 <sup>a</sup>	.551	.529	.899	1.867

a. Predictors: (Constant), SisaBrgJmnn, AkdRhn, brgJmnn, BiayaPenitipan

b. Dependent Variable: KepuasanNasabah



**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	81.418	4	20.354	25.163	.000 <sup>a</sup>
	Residual	66.330	82	.809		
	Total	147.747	86			

a. Predictors: (Constant), SisaBrgJmnn, AkdRhn, brgJmnn, BiayaPenitipan

b. Dependent Variable: KepuasanNasabah

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.179	1.014		-1.163	.248		
	AkdRhn	.278	.072	.310	3.856	.000	.844	1.184
	brgJmnn	.100	.081	.134	1.234	.221	.463	2.161
	BiayaPenitipan	.315	.083	.415	3.805	.000	.460	2.173
	SisaBrgJmnn	.051	.070	.071	.735	.464	.586	1.705

a. Dependent Variable: KepuasanNasabah

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dime nsion	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions				
				(Constant)	AkdRhn	brgJmnn	BiayaPenitipan	SisaBrgJmnn
1	1	4.963	1.000	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.016	17.523	.13	.23	.06	.04	.18
	3	.009	23.005	.06	.01	.12	.29	.70
	4	.006	27.873	.22	.19	.61	.35	.10
	5	.005	30.227	.60	.58	.21	.32	.03

a. Dependent Variable: KepuasanNasabah

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	5.80	9.99	8.16	.973	87
Residual	-2.812	2.204	.000	.878	87
Std. Predicted Value	-2.423	1.884	.000	1.000	87
Std. Residual	-3.127	2.451	.000	.976	87

a. Dependent Variable: KepuasanNasabah

## Histogram

Dependent Variable: KepuasanNasabah

